Jindagi Jivo Ane Kam Ne Mano (Gujarati)

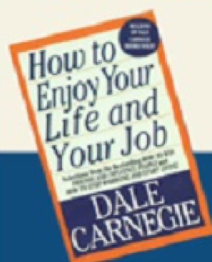
Dale Carnegi



ડેલ કાર્નેગી

જિંદગી જીવો અને કામને માણો





જિંદગી જીતવાની જડીબુટ્ટીના લેખકનું બેસ્ટસેલર પુસ્તક

એક કરોડથી વધુ નકલોનું વિક્રમી વેચાણ



આર. આર. શેઠ ઍન્ડ કંપની પ્રા. લિ.

eBook

તમારી આંતરિક શક્તિને જગાડો – દરેક દિવસને રોમાંચ અને પૂર્ણતાથી ભરી દો.

જિંદગીમાં ક્યારેક એવો સમય આવે જ્યારે તમે તમારા કામથી સંતુષ્ટ હોવા છતાં પણ બધું વ્યવસ્થિત થતું ન જણાય. બેસ્ટ સેલિંગ પુસ્તકોના લેખક ડેલ કાર્નેગી તમને બતાવશે કે તમારા જીવનના દરેક દિવસને વધુ રોમાંચક અને પ્રોત્સાહક કઈ રીતે બનાવવા અને આનંદમાં રહીને વધુ કામ કેવી રીતે કરવું.

- તમારી સામેની વ્યક્તિ મહત્ત્વની છે તેવું તમે દર્શાવો.
- બિનજરૂરી તણાવનો ભોગ ન બનો - તમારી શક્તિઓને મહત્ત્વના કામ માટે બચાવીને રાખો.
- લોકોમાં સકારાત્મક વલણ કેળવો.
- રોજબરોજના કામને શ્રેષ્ઠ તકમાં ફેરવો.
- તમારા દુશ્મનોને ઓળખો અને તેમને હટાવો.
- સદાય હસતા રહો. તમે સરસ કામ કરી રહ્યા છો તેવું અનુભવો.

આ પુસ્તક તમને જિંદગી તથા લોકોને નવા દૃષ્ટિકોણથી જોતા શીખવશે અને તમારી આંતરિક આવડતને બહાર લાવશે. તમારી અંદરની સકારાત્મક શક્તિઓને સતત બહાર લાવવા ડેલ કાર્નેગી તમને મદદ કરશે. તમારી શક્તિ અને આવડત કેળવવાનું શરૂ કરો. જિંદગીને વધુ જીવવાલાયક બનાવો, આજે જ.

તમે કદાચ તમારી જાગ્રત અવસ્થાનો
40% સમય કામમાં વિતાવતા હોવ છો ,
તે સમય તમે જોઈએ તેટલો માણો છો ?

જિંદગી જીવો અને કામને માણો

આ પુસ્તકમાં એવા અનેક પ્રેરણાદાયી પ્રસંગોને આવરી લેવામાં આવ્યા છે - જેમાં અદના આદમીથી લઈને શ્રીમંત વ્યક્તિઓના જીવનમાં બનેલા અનેકવિધ પ્રસંગો, જેમાં તેમણે તેમના જીવનમાંથી હતાશા, નિરાશા, કંટાળો અને થાક જેવા આવેગોને દૂર કરીને જીવન સફળ અને અર્થપૂર્ણ બનાવ્યું છે. ડેલ કાર્નેગીના સચોટ વ્યવહારુ સૂચનોની મદદથી લાખો લોકો કેવી રીતે તેમનું પોતાનું જીવન હેતુલક્ષી અને સંવાદી બનાવી શક્યા છે. તેમ જ પોતાનું કામ ઉત્કૃષ્ટ કેવી રીતે બનાવી શકાય તે રહસ્ય પાળવામાં સફળ નીવડ્યા છે. તે માટેનાં સૂચનો આ રહ્યાં :

* સફળતા મેળવવા માટે મહત્ત્વની ચાર કાર્યપદ્ધતિ જાણો.
* તમને થાક કેમ લાગે છે તે શોધી કાઢો અને તેના માટે તમે શું કરી શકો તેમ છો તે સમજો.
* જો તમારે મધ મેળવવું હોય તો મધપૂડાને છંછેડશો નહીં.
* પ્રામાણિકતાની નિખાલસતાથી કદર કરો – કોઈની ટીકા કે ફરિયાદ ન કરો – કોઈને વખોડો નહીં.
* બીજા લોકોમાં સાચા અર્થમાં રસ લેતાં શીખો.
* જેનાથી ભૂલ થઈ હોય તેના તરફ આડકતરું ધ્યાન આપો – ભૂલ કરનારને તેની ખબર પડવા દો.

વર્ષો પહેલાં ડેલ કાર્નેગીએ તેમના પુસ્તકમાં પ્રેરણાત્મક અને વ્યવહારુ સૂચનો કર્યાં હતાં, તે આજના જમાનામાં પણ એટલા જ અસરકારક છે. અત્યારે હવે તમે ડેલ કાર્નેગીના પુસ્તક ''જિંદગી જીવો અને કામને માણો'' દ્વારા તમારી પોતાની જાતને શોધવા માટેની રોમાંચક સાહસ-સફરમાં જોડાઈ રહ્યા છો.



ડેલ કાર્નેગી

જન્મ : ૨૪ - ૧૧ - ૧૮૮૮

મૃત્યુ : ૧ - ૧૧ - ૧૯૫૫

ડેલ કાર્નેગીનો જન્મ અમેરિકાના મિઝોરીમાં થયો હતો. તેઓ એક ગરીબ ખેડૂતના બીજા નંબરના સંતાન હતા અને પરિવારની આર્થિક સ્થિતિ નબળી હોવાને કારણે કૉલેજનો અભ્યાસ કરી શક્યા નહોતા. જોકે સ્થિતિને શરણે થવાનું તેમના સ્વભાવમાં જ નહોતું અને તેથી જ તેમણે જાહેરમાં ભાષણ આપવાની કળા શીખી લીધી. આ કળાએ તેમને લઘુતાગ્રંથિમાંથી તો મુક્ત કર્યા એટલું જ નહિ, પરંતુ તેમની પ્રતિભાના અન્ય પાસાંનો પણ વિકાસ કર્યો. તેમણે 'How to Win Friends and Influence People' પુસ્તક લખ્યું અને ૧૯૩૬માં તેની પ્રથમ આવૃત્તિ પ્રકાશિત થવા સાથે જ તે વિશ્વનું બેસ્ટ સેલર પુસ્તક બની ગયું. દુનિયાની લગભગ તમામ ભાષાઓમાં આ પુસ્તકનો અનુવાદ પ્રગટ થયો છે અને પાંચ કરોડ કરતાં વધુ નકલોનું વેચાણ થયું છે. ડેલ કાર્નેગી જીવનપ્રેરક પુસ્તકોના મસીહા ગણાય છે. દાયકાઓ પછી હજુ પણ તેમના પુસ્તકો બેસ્ટ સેલરની યાદીમાં સમાવેશ પામે જ છે અને કરોડો લોકો તેમના પુસ્તકોમાંથી પ્રેરણાનું અમૃતપાન કરી જીવન સફળ બનાવી રહ્યા છે.

તમે પણ આ અસર અનુભવો. આજે જ વાંચો.

જિંદગી જીવો અને કામને માણો

ડેલ કાર્નેગી

અનુવાદ : રેખા ઉદયન



આર. આર. શેઠ ઍન્ડ કંપની પ્રા. લિ.
પુસ્તક પ્રકાશક અને વિક્રેતા

૧૧૦, પ્રિન્સેસ સ્ટ્રીટ
અર્થબાગ
મુંબઈ ૪૦૦ ૦૦૨
ટેલિ. (૦૨૨) ૨૨૦૧૩૪૪૧

'દ્વારકેશ'
રૉયલ ઍપાર્ટમૅન્ટ પાસે, ખાનપુર
અમદાવાદ ૩૮૦ ૦૦૧
ટેલિ. (૦૭૯) ૨૫૫૦૬૫૭૩

Visit us at : www.rrsheth.com
Email : sales@rrsheth.com

Jindagi Jeevo Ane Kamne Mano
Gujarati translation of International Bestseller
'How to Enjoy Your Life and Your Job'
Written by Dale Carnegie
Published into Gujarati by R. R. Sheth & Co. Mumbai ☐ Ahmedabad

ISBN :

Published by arrangement with the original publisher, Simon & Schuster, Inc.

પ્રકાશક
ભગતભાઈ ભુરાલાલ શેઠ
આર. આર. શેઠની કંપની
મુંબઈ ૪૦૦ ૦૦૨ ☐ અમદાવાદ ૩૮૦ ૦૦૧
Web : www.rrsheth.com
E-mail : sales@rrsheth.com

જિંદગી જીવો અને કામને માણો

ડેલ કાર્નેગી

પ્રસ્તાવના

તમને ક્યારેય પણ એવો ખ્યાલ આવ્યો છે કે આપણે આપણી જાગ્રત અવસ્થાનો મોટા ભાગનો સમય આપણા કામ સાથે પસાર કરતા હોઈએ છીએ. પછી ભલેને કોઈ પણ પ્રકારનું કામ હોય ? – નાનું કે મોટું કોઈ પણ પ્રકારનું કામ.

એટલે કે દિવસ દરમિયાન આપણે જે પણ કામ કરતા હોઈએ છીએ તેમાંથી આપણે ઉત્સાહ અને આનંદ મેળવી શકીએ છીએ કે કેમ, આપણા કામમાં આપણે શ્રેષ્ઠ દેખાવ કરીને સંતોષની લાગણી અનુભવી શકીએ છીએ કેમ કે, પછી આપણને કામ કર્યાનો કંટાળો આવે છે, કે ગુસ્સો આવે છે કે હતાશ થઈ જવાય છે, તેના પરથી આપણા કામ કરવાનો અભિગમ નક્કી થઈ શકે છે.

ડેલ કાર્નેગી ટ્રેઇનિંગ એ રીતે તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે લેવાથી તમારામાં રહેલી બધી જ છૂપી શક્તિઓને બહાર લાવીને તમે જે પણ કામ કરો તેમાંથી તમે ઘણો જ આત્મસંતોષ મેળવી શકો તે માટે તે મદદરૂપ થાય છે. તમે આ પુસ્તકનો અભ્યાસ કરો અને જાતે લોકો પ્રત્યે અને જીવન પ્રત્યે તમારો અભિગમ કેવો છે તેનું સ્વમૂલ્યાંકન કરો અને ત્યાર પછી તમારી આ શક્તિઓને કસોટીના પથ્થર પર ચઢાવો. તમને તરત જ ખ્યાલ આવશે કે તમારામાં કેટલી બધી શક્તિઓ અને પ્રતિભા રહેલી છે જેની તમને પોતાને પણ ખબર નથી – અને એ શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવાનો આનંદ કંઈ ઑર જ અનુભવાશે.

ડેલ કાર્નેગીના બે ખૂબ જ વેચાતા અને બેસ્ટસેલર પુસ્તકો *How to Win Friends and Influence People* તથા *How to Stop Worrying and Start Living*ની સુધારેલી આવૃત્તિમાંથી પસંદ કરેલા ચુનંદાં પ્રકરણોનો આ પુસ્તકમાં સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં ખાસ તમારા જેવી વ્યક્તિઓને વધારે ઉપયોગી થાય, તેનું વિશેષ ધ્યાન રાખીને સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. તમને ભરપૂર જીવન માણવાની ઇચ્છા છે ? તમને સંવાદી અને હેતપૂર્ણ જીવન જીવવાની ખ્વાહીશ છે ? તમારામાં રહેલી આંતરિક શક્તિઓનો યથાર્થ ઉપયોગ કરવાની તમન્ના છે ? તો તમારા આ બધા ધ્યેય સુધી પહોંચવામાં આ પુસ્તક તમને ચોક્કસ મદદરૂપ નીવડશે.

ડેલ કાર્નેગી ટ્રેઇનિંગમાં જોડાવું એ પોતાની જાતને શોધવા માટેનું એક રોમાંચક સાહસ છે અને તે તમારા જીવનમાં એક નવો વળાંક લાવશે. તમારી અંદર અગણિત શક્તિઓ છુપાઈને પડેલી જ છે, જે તમારી જિંદગીને ઉજ્વલિત બનાવશે પણ તેના માટે તમારે આ એક જ નિર્ણય કરવાનો છે – તમારામાં રહેલી શક્તિઓને બહાર લાવીને તેનો ઉપયોગ કરો અને જુઓ, તમારું જીવન કેટલું બદલાઈ શકે છે !

ડોરોથી કાર્નેગી
ચૅરમૅન ઑફ ધ બૉર્ડ
ડેલ કાર્નેગી અને ઍસોસિયેટ્સ, INC

અનુવાદક તરફથી કંઈક . . .

'ડેલ કાર્નેગી' એટલે પ્રેરણાત્મક વિચારોનો ધોધ. વર્ષો પહેલાં લખાયેલા તેમના પુસ્તક 'હાઉ ટુ ઍન્જોય યોર લાઇફ એન્ડ યૉર વર્ક'નો અનુવાદ કરવાની શ્રી ચિંતનભાઈ શેઠ તથા શ્રી રત્નરાજભાઈએ તક આપી તે માટે હું તેમનો આભાર માનું છું. જો કે આભાર માનવા માટેનું બીજું પણ એક કારણ છે, જે કહેવા હું ખાસ પ્રેરાઈ છું.

આ પુસ્તકનો અનુવાદ કરતાં કરતાં હું 'ડેલ કાર્નેગી'માં ખૂંપતી ગઈ. માનવસ્વભાવ અને માનવસંબંધોની બારીકાઈઓને સ્પર્શતાં નાનાં નાનાં સૂચનો અને વ્યવહારુ દૃષ્ટાંતો ડેલ કાર્નેગીએ આ પુસ્તકમાં એટલાં સચોટ રીતે આપ્યાં છે કે તેની અસર તળે હું મારા પોતાના વ્યક્તિત્વમાં, લોકો પ્રત્યેના મારા અભિગમમાં તેમ જ મારી જીવનદૃષ્ટિમાં હકારાત્મક પરિવર્તન જોઈ શકી છું, અનુભવી શકી છું. આ તો થઈ મારી વાત ! આ પુસ્તક તમે પણ વાંચીને તેને અનુસરશો. તો તમારું જીવન પણ વધારે સુખી અને સરળ બનશે એવી મને શ્રદ્ધા છે.

આદરણીય શ્રી ભગતભાઈ શેઠે મને સૂચવ્યું હતું કે, 'બહેન, આ જૂના જમાનાનું અંગ્રેજી છે. એને આજના સંદર્ભમાં તૈયાર કરજો.' તેમની અનુભવવાણીને ધ્યાનમાં રાખીને મેં આ પુસ્તકની આબોહવા જાળવી રાખીને આજના જમાના પ્રમાણે તેને ઉતારવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે. તે છતાં ક્યાંય ક્ષતિ જણાય તો દરગુજર કરવા વિનંતી.

આ પુસ્તકનો ભાવાનુવાદ કરતી વખતે હંમેશા મને પ્રોત્સાહિત કરનાર મારા જીવનમિત્ર ઉદયનનો, મારી મા-મામીનો, મને જરૂરી સૂચનો આપનારા અમારા વડીલ મિત્ર શ્રી વિક્રમ દલાલનો અને મારા પ્રેમાળ સંતાનો કૃતિ, ચિન્મય, આરતી અને પ્રયાગભાઈનો હું હૃદયપૂર્વક આભાર માનું છું.

રેખા ઉદયન

અનુક્રમણિકા

ભાગ-૪

અપ્રિય કે તિરસ્કૃત થયા વગર લોકોના મનને બદલવાની રીતો

ભાગ–૧

સુખ અને શાંતિ મેળવવાનાં સાત સૂત્રો

ડેલ કાર્નેગીએ તેમના પુસ્તક *"How to Stop Worrying and Start Living"*માં બતાવ્યું છે કે આપણી જિંદગીનો નકશો ચીતરવો આપણા હાથમાં છે. તેના માટે સહુ પ્રથમ તો આપણે આપણી જાતને સ્વીકારતા શીખીએ – આપણામાં રહેલા સારા-નરસા ગુણો તથા અવગુણોને તટસ્થતાપૂર્વક પારખતા શીખીએ અને ત્યાર પછી નક્કી કરેલા ધ્યેય સુધી પહોંચવા માટે જરૂરી કાર્યો કરવામાં પ્રવૃત્ત થઈએ, તો તે માટે ખોટી શક્તિ અને સમય વેડફાયાની ચિંતા કરવાની શક્યતાઓ ઘણી ઓછી રહેશે.

૧

તમારી જાતને શોધો અને તમે 'માત્ર તમે' જ બની રહો યાદ રાખો : અાખી દુનિયામાં 'તમારા' જેવું બીજું કોઈ જ નથી

મારી પાસે માઉન્ટ મેરી, નોર્થ કેરોલિનાની શ્રીમતી એડીથ એલ્રેડનો એક પત્ર છે, તેમાં તે જણાવે છે કે 'નાનપણમાં હું અત્યંત સંવેદનશીલ અને શરમાળ હતી.' આગળ લખે છે, 'હું ખાસ્સી જાડી હતી. વળી મારા ભરાવદાર ગાલોને લીધે વધારે હૃષ્ટપૃષ્ટ લાગતી હતી. મારી મા જુનવાણી વિચારની હતી. તે માનતી હતી કે સારા દેખાવા માટે સારાં કપડાં પહેરવા એ મૂર્ખાઈભર્યું છે. એને લાગતું કે, 'એક નૂર આદમી, હજાર નૂર કપડાં' એ કહેવત ખોટી છે. મને એ જૂની ફૅશનના ડ્રેસ જ પહેરાવતી. હું ક્યારેય પાર્ટીમાં જતી નહીં કે મોજમસ્તી પણ કરતી નહીં. હું શાળાએ જતી થઈ ત્યારે પણ હું ઇતર પ્રવૃત્તિઓમાં કે રમતગમતમાં ભાગ ન લેતી કે બીજાં બાળકો સાથે ભળતી પણ નહીં. મારું શરમાળપણું મને ઉદાસ બનાવી દેતું. મને સતત એવું જ લાગ્યા કરતું કે હું બધાંથી કંઈક જુદી જ "છું", તેથી હું કોઈને દીઠીયે ગમતી નથી.'

"હું યુવાન થઈ અને મારાં લગ્ન થયાં. મારા પતિ મારા કરતાં ઉંમરમાં થોડાં વર્ષો મોટા હતા. જોકે તે સમયે પણ મારા સ્વભાવમાં કોઈ ફેર પડ્યો નહોતો. મારા શ્વસુરપક્ષના બધા કુટુંબીજનો પ્રેમાળ પ્રકૃતિના અને આત્મવિશ્વાસથી છલકાતા હતા. તેમનામાંનું કશું જ મારામાં નહોતું. મેં તેમના જેવા બનવાનો ખૂબ પ્રયત્ન કર્યો પણ વ્યર્થ ! તે લોકોએ પણ મને સુધારવાનો પ્રયત્ન કર્યો. તે લોકો જેમ જેમ મને મારા કોચલામાંથી બહાર કાઢવાનો પ્રયત્ન કરતાં ગયાં તેમ તેમ હું મારા કોચલામાં વધુ ને વધુ પુરાવા લાગી. હું ખૂબ નર્વસ અને ચીડિયલ થવા લાગી. હું મારા મિત્રોથી દૂર જવા લાગી. હું એ હદે બગડી ગઈ કે ડોરબૅલ વાગે તો પણ હું ગભરાઈ જતી. અંદરખાને હું જાણતી હતી કે હું તદ્દન નિષ્ફળ બનતી જઈ રહી છું. એટલે મારા મનમાં બીક હતી કે મારા પતિ આ વાત જાણી જશે તો ? એટલે જ્યારે મારા પતિ સાથે બહાર જતી ત્યારે હું વધારે આનંદમાં રહેવાનું 'નાટક' કરતી – પ્રયત્ન કરતી. એમ કરવા માટે મારે વધારે ઍક્ટિંગ કરવી પડતી હતી. વળી હું પોતે તો જાણતી જ હતી કે હું ખોટો દેખાવ કરું છું, તેથી પછીના દિવસોમાં હું ખૂબ અસ્વસ્થ રહેતી. હું એટલી અસ્વસ્થ અને દુ:ખી રહેતી કે મને એમ થતું કે હવે મારું જીવન હું લાંબું ટકાવી શકીશ નહીં, તેથી મને વારંવાર આત્મહત્યાના વિચારોએ ઘેરી લેવા માંડી."

આ હતાશ સ્ત્રીના જીવનમાં એવું તે શું બન્યું કે તેની જિંદગી બદલાઈ ગઈ ? A Chance Remark – 'માત્ર એક આકસ્મિક સંજોગ' !

મિ. એલ્રેડે કહેવાનું ચાલુ રાખ્યું – માત્ર એક આકસ્મિક સંજોગ, જેણે મારી જિંદગી બદલી નાખી. એક દિવસ મારા સાસુજીએ પોતાનાં બાળકોને કેવી રીતે ઉછેર્યાં તે વિશે વાતો કરતાં કરતાં મને જણાવ્યું કે, 'હું મારાં બાળકોને હંમેશા શિખામણ આપતી કે 'કોઈ પણ

સંજોગોમાં તમે માત્ર 'તમે' જ બની રહો, માત્ર 'તમે જ.' તમારું આગવું વ્યક્તિત્વ બનાવો. તેમની વાતની મારા મન પર જબરદસ્ત અણધારી આકસ્મિક અસર થઈ. મારા મનમાં એક ચમકારો થયો ને મને સમજાઈ ગયું કે હું જેને અનુસરી શકતી નથી, તેવા ઢાંચામાં મારી જાતને ઢાળવાનો હું પ્રયત્ન કરતી હતી અને તેમાં હું નિષ્ફળ જતી હતી. તેથી હું દુઃખી દુઃખી થઈ જતી હતી.'

રાતોરાત હું બદલાઈ ગઈ. મેં 'મારા જેવા' જ બનવાનો પ્રયત્ન કર્યો. મેં મારી પોતાની 'ઓળખ' બનાવવાની શરૂ કરી. મારા વ્યક્તિત્વનો અભ્યાસ કરવા માંડ્યો. હું શું હતી, એની ખોજ કરવાનો પ્રયત્ન શરૂ કર્યો. મેં મારાં સબળ પાસાંઓને જાણવાનો પ્રયત્ન કર્યો. મેં રંગ અને સ્ટાઇલ વિશે જાગરુકતા કેળવી અને મને અનુરૂપ થાય એવા ડ્રેસ પહેરવા માંડ્યા. મિત્રો બનાવવા પણ જરૂરી હતા. મેં તે દિશામાં પણ નજર દોડાવી અને નાના નાના ગ્રૂપમાં જોડાવા લાગી. તેઓ જે પ્રોગ્રામ કરતાં તેમાં ભાગ લેવા લાગી. શરૂઆતમાં નાના નાના કાર્યક્રમોમાં ભાગ લેવાનું પણ શરૂ કર્યું. તે વખતે મારે કંઈ પણ બોલવાનું હોય ત્યારે હું ગભરાઈ જતી અને 'સ્ટેચ્યુ' જેવી બની જતી, પણ 'કરતા જાળ કરોળિયો ભોંય પડી પછડાય' એમ દરેક પ્રયત્ને હું વધારે ને વધારે આત્મવિશ્વાસથી બોલવા લાગી. જો કે એ માટે મને ખાસ્સો સમય લાગ્યો. હું આજે ખૂબ ખુશ છું કારણ કે સ્વપ્નમાં ન ધારી હોય એટલી સફળતા મને મળી છે. આજે હું જ્યારે મારાં બાળકોને ઉછેરી રહી છું ત્યારે મારા આવા કડવા અનુભવોને આધારે મેં તેમને એક જ પદાર્થપાઠ શીખવ્યો છે કે કોઈ પણ સંજોગોમાં તમે માત્ર ' તમે ' જ બની રહો. ' માત્ર તમે ' જ બની રહો *!* ''

ડૉ. જેમ્સ ગોર્ડન ગિલ્કે કહે છે : 'જાતનો અસ્વીકાર કરવાની સમસ્યા ઇતિહાસ જેટલી જ જૂની છે અને માનવજીવન જેટલી સાર્વત્રિક છે – સ્વાભાવિક છે.' તમારી જાતનો અસ્વીકાર થવાની લાગણી થવા લાગે ત્યારે તેમાંથી જ માનસિક અસ્થિરતા, મનોવિકાર અને મનોગ્રંથિઓથી પીડાવાની સમસ્યા અદૃશ્ય સ્પ્રિંગની જેમ ઊછળીને બહાર આવે છે. એન્જેલો પ્રેટ્રીએ બાળતાલીમ વિશે ૧૩ પુસ્તકો લખ્યાં છે અને ઘણાં વર્તમાનપત્રોના ગ્રૂપમાં તેમના હજારો લેખ પ્રકાશિત થયા છે. તે લખે છે : ''જે વ્યક્તિ પોતાના મન અને શરીર કરતા 'જુદી' વ્યક્તિ જેવા બનવાની – દેખાવાની તીવ્ર ઇચ્છા ધરાવતી હોય, તેના જેટલું દુઃખી બીજું કોઈ હોતું નથી.'' તમે જે નથી તેવા બનવાની તીવ્ર લાગણી હોલીવુડમાં પણ બેસુમાર જોવા મળે છે. હોલીવુડના એક જાણીતા દિગ્દર્શક સામ વુડ જણાવે છે : ''મારી પાસે આવતા ઘણા નવા ઉત્સાહી એક્ટર્સ પણ આ જ જાતની પ્રકૃતિ ધરાવતા હોય છે. તેમની મૌલિકતા જળવાઈ રહે, તે જેવા છે તેવા જ દેખાય – તેના માટે મારે જે પ્રયત્ન કરવો પડે છે, તે ક્યારેક મારા માટે માથાનો દુખાવો બની જાય છે. તે બધાને બીજી કક્ષાના 'લારા ટર્નરસન' કે ત્રીજી કક્ષાના ક્લાર્ક ગેબલ બનવું હોય છે. સામ વુડ તે બધાને ટકોર કરતા કહે છે કે લોકો પાસે જાણીતા બધા એક્ટર્સની 'ફ્લેવર' તો છે જ, પરંતુ હવે બધાને કંઈક બીજું જોઈતું હોય છે માટે જ તમે જેવા છો તેવા જ બનો, તમે 'માત્ર તમે' જ બનો.''

સામ વુડે ગુડ બાય, મિ. ચિપ્સ અને ફોર હુમ ધ બૅલ ટૉલ્સ જેવા પિક્ચર્સનું દિગ્દર્શન કરવાનું શરૂ કર્યું તે પહેલા તે રિયલ ઍસ્ટેટનો ધંધો કરતા અને તે માટે કુશળ સૅલ્સમૅન બનવાની તાલીમ પણ આપતા. તેમાં તેમણે તેમના જીવનના ઘણાં વર્ષો ખર્ચી કાઢ્યાં. તેમના અનુભવે તે કહે છે કે બિઝનેસની દુનિયામાં જે નિયમો લાગુ પડે છે તે જ સિનેમાની દુનિયાને પણ લાગુ પડે છે. તમે નકલ કરતા વાંદરા જેવા ન બનો કે કોઈનું બોલેલું બોલતા પોપટ જેવા પણ ન બનો. સામ વુડ આગળ કહે છે કે, ''હું તો મારા અનુભવોના આધારે એટલું કહું છું કે જે લોકો પોતે નથી તેવા દેખાવાનો ડૉળ કે દંભ કરે છે. તેઓ આ મનોવૃત્તિ તરત જ છોડી દે

એમાં જ તેમનું હિત રહેલું છે.''

એક મોટી ઑઇલ કંપનીના એક વખતના ડાયરેક્ટર પૉલ બોન્ટોનને એક વાર મેં પૂછ્યું હતું કે નોકરી માટે અરજી કરતી વખતે લોકો સૌથી મોટી ભૂલ કઈ કરતા હોય છે ? તેનો જવાબ તે સારી રીતે આપી શકે તેમ હતા તેની મને ખબર હતી, કારણ કે તેમણે તેમની કારકિર્દી દરમિયાન નોકરી શોધતી લગભગ ૬૦,૦૦૦થી વધુ વ્યક્તિઓના ઇન્ટરવ્યૂ લીધા હતા અને તેના આધારે તેમણે ''નોકરી મેળવવાના છ રસ્તાઓ – (Ways to get a job) નામનું પુસ્તક પણ લખ્યું હતું. તેમણે મને જવાબ આપ્યો કે ''જ્યારે લોકો નોકરી માટે અરજી કરતા હોય છે ત્યારે 'પોતે' નથી હોતા. પોતાની આવડત વિશે નિખાલસ રહેવાના બદલે તેમનામાં જે ન હોય તેનો ઢાંકપિછોડો કરે છે અને તમને ગમતા જવાબો – તમારે જેવા જવાબ જોઈતા હોય – તેવા જવાબો આપવાનો પ્રયત્ન કરે છે.'' આ ન ચાલે, કારણ કે કોઈને ખોટા સિક્કાનો ખપ નથી.

સ્ટ્રીટકારના કંડક્ટરની એક છોકરી. તેને આ પાઠ જરા જુદી રીતે સમજાયો. તેને ગાવાનો ભારે શોખ. તેને એક સારા ગાયક બનવાની તમન્ના, પણ તેનો કમનસીબ ચહેરો તેની આડે આવતો હતો. તેનું મોં ખૂબ મોટું હતું અને વળી દાંત ખૂબ આગળ પડતા હતા. એક વાર તેને ન્યૂ યોર્કની નાઇટ ક્લબમાં સ્ટેજ પર ગાવાની પ્રથમ તક મળી ત્યારે તે ગાતી વખતે તેના ઉપલા હોઠને નીચે સુધી ખેંચી લાવવાનો પ્રયત્ન કરીને તેના આગળના દાંત છુપાવવાનો પ્રયત્ન કરતી હતી – તે 'ગ્લેમરસ' બનવાનો પ્રયત્ન કરતી હતી. પરિણામ ? તેણે પોતાની જાતને હાસ્યાસ્પદ બનાવી દીધી હતી. તેની નિષ્ફળતા માટે તે પોતે જ જવાબદાર ઠરી હતી.

આ જ નાઇટ ક્લબમાં ઑડિયન્સમાં બેઠેલી એક વ્યક્તિ તેને જોયા કરતી હતી, તે તેની ગાયનશૈલી પ્રભાવિત થઇ ગઈ હતી. તેની પ્રતિભાને ઓળખી લીધી હતી, છતાં તેણે તેને બોલાવીને જરા તોછડાઈથી કહ્યું, 'આમ જો ! હું જ્યારે તારું પરફૉર્મન્સ જોતો હતો ત્યારે ગાતી વખતે તું જે છુપાવવા માગતી હતી તેની પણ મને ખબર પડી ગઈ છે. તને તારા દાંતની શરમ આવે છે ? છોકરી જરા ભોંઠી પડી ગઈ. તે વ્યક્તિએ બોલવાનું ચાલુ રાખીને કહ્યું, 'તેથી શું થઈ ગયું ?' આગળ પડતા દાંત હોય એ કંઈ મોટો ગુનો છે ? તેને સંતાડવાનો પ્રયત્ન ન કર. ખુલ્લું મોં રાખીને ગા અને જ્યારે ઑડિયન્સ પણ જાણશે કે તું શરમાયા વગર ગાય છે ત્યારે તે લોકો પણ તને ખૂબ ચાહશે.' તેણે કંઈક વિચક્ષણતાથી કહ્યું, 'આ જ દાંત, જેને તું સંતાડવાનો પ્રયત્ન કરે છે તે કાલે તારું નસીબ બનાવશે.'

આ છોકરી હતી કાસ ડેલી. તેણે આ સલાહ માની અને ગાતી વખતે તે તેના દાંતને ભૂલીને ઑડિયન્સને જ ધ્યાનમાં રાખીને એટલા ઉત્સાહ અને આનંદથી ખુલ્લા મોંએ ગાવા લાગી કે તે રેડિયો અને મૂવીની ટૉપ સ્ટાર બની ગઈ. પછી તો બીજા હાસ્ય કલાકારો પણ તેની નકલ કરવાનો પ્રયત્ન કરવા લાગ્યા.

વિખ્યાત વિલિયમ્સ જેમ્સે કહ્યું છે, 'મોટા ભાગની વ્યક્તિઓને પોતાનામાં છુપાઈને રહેલી શક્તિઓનો અંદાજ હોતો નથી, તેવી વ્યક્તિઓ વિશે તે જણાવે છે કે સામાન્ય વ્યક્તિ તેનામાં રહેલી છુપાયેલી માનસિક પ્રતિભાનો દસમો ભાગ જ વિકસિત કરી શક્યા હોય છે. આપણે કેવા હોવા જોઈએ તેની સરખામણી કરતા એમણે આગળ જણાવ્યું છે કે આપણે હજી અર્ધજાગૃત છીએ. આપણને મળેલી માનસિક અને શારીરિક શક્તિઓનો બહુ થોડા ભાગનો આપણે ઉપયોગ કરીએ છીએ. આ જ વિચારનો વિસ્તાર કરતાં તેઓ કહે છે કે મનુષ્ય તેની શક્તિનો ખૂબ ઓછો ઉપયોગ કરીને જીવે છે. તેનામાં રહેલી અગાધ શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવામાં તે નિષ્ફળ રહે છે.

તમારા અને મારામાં – બધામાં આ છુપાયેલી શક્તિઓ રહેલી છે માટે ચિંતા કરીને

એક પણ સેકન્ડ વેડફશો નહીં, કારણ કે આપણે જરાયે બીજી વ્યક્તિ જેવા નથી. આ દુનિયામાં તમે કંઈક નવીનતા સાથે આવ્યા છો, તમારાપણું લઈને આવ્યા છો. આદિથી અંત સુધી તમારા જેવી કોઈ વ્યક્તિ થઈ જ નથી ને ભવિષ્યમાં થવાની પણ નથી. આનુવંશિકશાસ્ત્રના પ્રમાણે 'તમે એટલે તમારા પિતાથી તમને મળેલા ૨૩ ક્રોમોઝોમ અને તમારી માતા તરફથી તમને મળેલા ૨૩ ક્રોમોઝોમનું સંયોજનનું પરિણામ.'

તમારામાં જે કંઈ પણ છે તે આ ૪૬ ક્રોમોઝોમના વારસાને કારણે છે. એમાંય અમ્રામ શેનફિલ્ડ કહે છે કે, 'દરેક ક્રોમોઝોમમાં હજારો જિન્સમાંના એક જિન્સને બદલવાની તાકાત છે – કેટલાક કેસમાં તો તે જીન્સ વ્યક્તિની આખી જિંદગી બદલી નાખવાની શક્તિ ધરાવે છે.' સાચે જ આપણે 'અદ્ભુત' અને 'ભયાવહ' રીતે બનેલા છીએ.

તમારાં માતાપિતાને તેમના સમાગમ દ્વારા તમારા જેવી જ ખાસ સ્પેસિફિક વ્યક્તિનો જન્મ થવા માટે માત્ર એક જ તક મળી હશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો જો તમારે ૩ લાખ કરોડ ભાઈ-બહેનો હોય તો પણ તે બધાં તમારા કરતા કંઈક જુદાં હોવાનાં. આ તમને અટકળ કે ધારણા લાગે છે ? ના, આ વૈજ્ઞાનિક હકીકત છે. તમારે જો આ વિષયમાં વધારે અભ્યાસ કરવો હોય તો 'You and Haridity' નામનું અમ્રામ શેનફિલ્ડનું પુસ્તક વાંચવાની ભલામણ કરું છું.

આ અંગે હું જે એક વાત તમને ખાસ ભારપૂર્વક કહેવા માગું છું તે હું તમને ખાતરીપૂર્વક સમજાવી શકીશ, કારણકે તેટલી ક્ષમતા હું મારા ઊંડા અભ્યાસને કારણે ધરાવું છું. હું શું કહેવા માગું છું તે વિશે જાગૃત છું. મને થયેલા કડવા અને ખર્ચાળ અનુભવોમાંથી મેં આ પદાર્થપાઠ મેળવ્યો છે. જરા દાખલો આપીને સમજાવું : હું મિસુરીના મકાઈનાં ખેતરો છોડીને પહેલી વાર ન્યૂ યોર્ક આવ્યો ત્યારે મેં 'અમેરિકન એકેડેમી ઑફ ડ્રામેટિક આર્ટ'માં પ્રવેશ મેળવ્યો કારણ કે મારામાં એક્ટર બનવાની ધગશ હતી અને મને એમ હતું કે મારી પાસે સફળતા મેળવવાનો ટૂંકો ને ટચ અને સીધો-સાદો રસ્તો છે. મને ત્યારે એ ન સમજાતું કે આટલો સીધો ને સરળ 'આઈડિયા' એના જેવા બીજા કેટલીય મહત્ત્વાકાંક્ષી વ્યક્તિઓને કેમ નહીં સૂઝતો હોય ? એ 'આઈડિયા' કંઈક આવો હતો : તે જમાનાના પ્રખ્યાત એક્ટર જ્હોન ડ્યુ, વૉલ્ટર ડોપ્ડન અને ઓટીસ સ્નીકરનો અભ્યાસ કરીને તેમની વિશેષતાઓ જાણવી પછી તે દરેકની ખાસિયતોનું મારી એક્ટિંગમાં મિશ્રણ કરી, મારી જાતને ઝળહળતી અને વિજયી બનાવવી કેટલું મૂર્ખામીભર્યું ? કેટલું વિચિત્ર ? બીજાની નકલ કરવામાં મારી જિંદગીનાં કેટલાંક વર્ષો ખર્ચાઈ ગયાં. ત્યાં સુધી મારી મિસુરીની જાડી ખોપરીમાં એ ના ઊતર્યું કે 'હું' માત્ર 'હું' જ બની શકું – 'અન્ય કોઈ' નહીં.

આ કડવા અનુભવોમાંથી હું જિંદગીનો યાદગાર પાઠ શીખી શક્યો હોત, પણ એવું બન્યું નહીં. હું તદ્દન ભોટ જેવો હતો. મારે એ બધું નવેસરથી શીખવાનું હતું. કેટલાંક વર્ષો પછી મને ફરી પાછો એક નવો તુક્કો સૂઝ્યો. હું એક પુસ્તક લખવા માંગતો હતો. એક એવું પુસ્તક જે અગાઉ ક્યારેય લખાયું ન હોય અને એનો વિષય હતો 'Public Speaking for Businessmen' – ધંધાદારી વર્ગ માટે બોલચાલની છટા.''

મને પહેલા ઍક્ટિંગ કરવા માટે જે 'આઈડિયા' આવેલા, એવા જ 'આઈડિયા' મેં આ પુસ્તક લખવા માટે કામે લગાડ્યા. આ વિષય પર લખાયેલા ઘણાં લેખકોના વિચાર ઉધાર લઈને તે બધાને એક સાથે હું મારા પુસ્તકમાં આપવા માગતો હતો. એક એવું પુસ્તક જેમાં બધું સમાઈ જાય – ગાગરમાં સાગર. મેં તરત જ એમાં ઝંપલાવ્યું. પબ્લિક સ્પિકિંગ વિશેના જેટલાં પુસ્તકો મળ્યાં તેટલાં મેળવીને વાંચવા માંડ્યાં. એ બધા વિચારો મારા પુસ્તકના લખાણમાં ઉતારવામાં લગભગ એક વર્ષ વીત્યું. ફરી પાછું મને સમજાઈ ગયું કે આ વખતે પણ હું મૂર્ખ જ

ઠર્યો છું. ઘણી વ્યક્તિઓના વિચારો ભેગા કરીને ખીચડી જેવું બનાવેલું મારું લખાણ એટલું કૃત્રિમ અને નિરસ લાગતું હતું કે ભાગ્યે જ કોઈ બિઝનેસમૅન એક વાર પણ તેનો ચીવટથી અભ્યાસ કરવા તૈયાર થાય. મારી એક વર્ષની મહેનત ફરી કચરા-ટોપલીમાં ફેંકાઈ ગઈ. ફરી પાછો નવી ગિલ્લી નવો દાવ ! આ વખતે મેં મારી જાતને ટપારી – 'તારે તો ડેલ કાર્નેગી' જ બનવું જોઈએ – તારી બધી ખામીઓ અને મર્યાદાઓની સાથે. તારે 'બીજા કોઈ' બનવાની જરૂર જ નથી. અન્ય કોઈ વ્યક્તિઓના વ્યક્તિત્વનું મિશ્રણ કરીને તેમાં મારી જાતને ઢાળવાના બદલે મારે જે પહેલેથી જ કરવા જેવું કામ હતું તે શરૂ કરવા માટે મેં મારી બાંયો ચઢાવી.

મેં સ્પીકર અને બોલચાલની છટા (સ્પિકિંગ) શીખવતા શિક્ષક તરીકેના મારા અનુભવો, મારી નિરીક્ષણશક્તિ અને મારી નિષ્ઠાના નિચોડરૂપે 'પબ્લિક સ્પિકિંગ'ના વિષય પર પહેલું પાઠ્યપુસ્તક લખ્યું. સર વૉલ્ટર રાલ્ગેની જેમ જ મેં પણ આ બોધપાઠ લીધો. (હું એ સર વૉલ્ટરની વાત નથી કરતો, જેમણે તેમનો પોતાનો કોટ રાણી માટે કાદવમાં ફેંકી દીધો હતો. હું સર વૉલ્ટર રાલ્ગે જે ઈ.સ. ૧૯૦૪માં ઑક્સફર્ડ યુનિવર્સિટીમાં અંગ્રેજી સાહિત્યના પ્રોફેસર હતા તેમના વિશે વાત કરું છું. તેઓ કહેતા : 'હું ભલે શેક્સપિયર જેવું ન લખી શકું, પણ હું મારી પોતાની રીતે તો પુસ્તક લખી જ શકું.' એટલે સર વૉલ્ટર રાલ્ગેની આ કિંમતી સલાહ મેં માથે ચઢાવી. 'તમે' – 'માત્ર તમે' જ બની રહો.

ઇરવિંગ બર્લિન સૌ પહેલી વાર ગેરશ્વિનને મળ્યા ત્યારે તેમણે ગેરશ્વિનને ચેતવણીના સૂર જેવી એક સલાહ આપી હતી તે સહુએ અમલમાં મૂકવા જેવી છે. તે સમયે બર્લિનનો સિતારો ઝળહળતો હતો જ્યારે ગેરશ્વિન સંઘર્ષ કરતા નવાસવા કમ્પોઝર હતા. તેઓ ટીન પૅન એલીમાં અઠવાડિયે માત્ર ૩૫ ડૉલર કમાતા યુવાન કમ્પોઝર હતા. ગેરશ્વિનની શક્તિ અને આવડતથી બર્લિન પ્રભાવિત થયા હતા અને તેમણે ગેરશ્વિનને તે સમયે મળતા પગાર કરતાં ત્રણગણો વધારે પગાર આપીને પોતાના મ્યુઝિકલ સેક્રેટરી બનવાની જૉબની ઑફર કરી, પણ સાથે સાથે તરત જ એક કડવી અને સાચી ચેતવણીભરી સલાહ પણ આપી : 'તું આ જૉબ ન સ્વીકાર,' 'જો તું આ જૉબ સ્વીકારીશ તો તું દ્વિતીય કક્ષાનો બર્લિન તો બની શકીશ, પણ તું તારાપણું સાચવીને તારી પ્રતિભા બનાવીશ, તો એક દિવસ તું અવ્વલ દરજ્જાનો 'ગેરશ્વિન' ચોક્કસ બની શકીશ. તારામાં આ ક્ષમતા છે.'

ગેરશ્વિને તેમની આ સલાહ સ્વાકારી. તેણે પ્રયત્નપૂર્વક ધીમે ધીમે અભ્યાસ કરી પોતાની આવડતને કેળવીને એ જમાનાના અગ્રેસર અમેરિકન કમ્પોઝર બની શક્યા.

ચાર્લી ચૅપ્લીન, વીલ રોગર્સ, મેરી માર્ગારિટ, મેકબ્રાઈડ, જેન ઑટ્રી અને તેમના જેવા બીજા લાખો લોકોને મેં આ જે પાઠ ઠોકી ઠોકીને શીખવ્યો છે. તે હું આ પ્રકરણમાં કહેવા માગું છું.

ચાર્લી ચૅપ્લીને જ્યારે પહેલી વાર ફિલ્મો બનાવવાની શરૂ કરી ત્યારે તેના દિગ્દર્શકે તેને તે જમાનાના મશહૂર જર્મન કૉમેડિયનની નકલ કરવાનો આગ્રહ રાખ્યો હતો, પણ જ્યારે ચાર્લી ચૅપ્લીને તેની નકલમાંથી બહાર આવીને પોતાની આગવી શૈલીમાં ઍક્ટિંગ કરવાની શરૂ કરી ત્યારે જ તે 'ચાર્લી ચેપ્લીન' બની શક્યો.

બૉબ હોપનો અનુભવ પણ આ જ પ્રકારનો છે. ગાઈને અભિનય કરવામાં તેણે વર્ષો કાઢી નાખ્યાં, પણ જ્યારે તેણે પોતાની 'ડાહ્યા-ગાંડા' જેવી અલગ ઇમેજ ઊભી કરી ત્યારે જ તે લોકચાહના પામીને 'બૉબ હોપ'બની શક્યો – ત્યાં સુધી તે કંઈ જ નહોતો. વીલ રોગર્સ સરકસમાં કંઈ જ બોલ્યા વગર દોરડા ઘુમાવવામાં માહેર હતો, પણ અચાનક તેણે પોતાનામાં રહેલી રમૂજવૃત્તિની ખાસિયત પિછાણી અને તેણે દોરડા ઘુમાવતી વખતે તે રમૂજવૃત્તિનો ઉપયોગ કર્યો. લોકોને હસાવી હસાવીને થકવી નાખવા લાગ્યો. અને વાત બની ગઈ.

મેરી માર્ગારિટ મેકબ્રાઈડે જ્યારે પહેલી વાર રેડિયો સ્ટેશન માટે કામ કર્યું ત્યારે શરૂઆતમાં તેણે એક આયરીશ હાસ્યકલાકાર જેવા બનવાનો પ્રયત્ન કર્યો, પણ તેમાં તે જામી નહીં. પછી તેણે પોતે જેવી હતી તેવી જ સીધીસાદી ગામડાની અલ્લડ છોકરીની જ ‘ફ્લેવર’ સાથે – પોતાની અલગ ‘ફ્લેવર’ સાચવીને કામ કર્યું. તે એટલું વખણાયું કે તે ન્યૂ યોર્કની સૌથી લોકપ્રિય રેડિયો-સ્ટાર બની ગઈ.

જેન ઑટ્રીએ પોતાની કારકિર્દીની શરૂઆતમાં સૌથી પહેલા તેણે પોતાની ટેક્સાસની બોલીની ખાસ લઢણ દૂર કરી અને શહેરી લોકો જેવું ડ્રેસિંગ કરવા માંડ્યું અને પોતે ન્યૂ યોર્કનો જ વતની છે, એમ સહુને પોતાની ઓળખ આપવા લાગ્યો ત્યારે તે ખૂબ હાસ્યાસ્પદ બન્યો. કેટલાક લોકો તો પીઠ પાછળ તેની મશ્કરી કરવા લાગ્યા. ઑટ્રીએ આ જાણ્યું અને તેણે પોતાની આગવી શૈલીમાં બેન્જોના તાર છેડીને કન્ટ્રી સાઈડના કાઉ-બૉયનું સંગીત (ગોવાળિયાનું ગામઠી સંગીત) ગાવાનું શરૂ કર્યું, જે તેની સાચી ઓળખ હતી અને તેથી તે ખૂબ સુંદર રીતે ગાઈ શકતો હતો. ત્યાર પછી જે બન્યું તે ઇતિહાસ બની ગયો. તે જમાનામાં રેડિયો અને પિક્ચર્સમાં તે વિશ્વવિખ્યાત કાઉ-બૉય સિંગર તરીકે તેની નામના થઈ ગઈ અને તેની કારકિર્દી ઝળહળી ઊઠી.

આ બધાં ઉદાહરણોથી તમને સમજાઈ ગયું હશે કે આ વિશ્વમાં તમે બધાંથી કંઈક ‘અલગ’ છો, તેનો આનંદ માણો. કુદરતે તમને જે બક્ષ્યુ છે તેમાંથી કંઈક મેળવો. છેલ્લા એક પૃથ્થકરણમાં એવું તારણ બહાર આવ્યું છે કે ‘બધી જ કળાઓ આત્મચરિત્રાત્મક હોય છે.’ તમે ગાયેલું ગીત એ તમારું જ પ્રતિબિંબ છે. તમે દોરેલું ચિત્ર પણ તમારું જ પ્રતિબિંબ છે. ‘તમે’ એટલે કોણ ? ‘તમે’ એટલે તમને મળેલું વાતાવરણ, તમને મળેલા અનુભવો અને તમને મળેલા આનુવંશિક વારસાથી ઘડાયેલું તમારું સમગ્ર વ્યક્તિત્વ, તમારો નાનકડો બગીચો તમારે જ ખીલવવાનો છે – પછી તે સારો બને કે ખરાબ. તમારી જિંદગીના ઑરકેસ્ટ્રામાં તમારે જ તમારું નાનકડું વાજિંત્ર વગાડવાનું છે – પછી તે સારું વાગે કે ખરાબ.

એમર્સન તેમના ‘સેલ્ફ રિલાયન્સ’નામના નિબંધમાં કહે છે તેમ, ‘દરેક વ્યક્તિના જીવનમાં એક તબક્કો એવો આવે છે જેમાંથી તે તારણ કાઢે છે કે ઈર્ષા એટલે અજ્ઞાન, અનુકરણ એટલે આત્મઘાત. તેણે પોતાને ભાગે જે સારું કે નરસું આવે તેને સ્વીકારી લેવું જોઈએ. સમગ્ર વિશ્વમાં સારપથી ભરેલું છે, પણ જ્યાં સુધી તેને ખેડવા આપેલી જમીન પર તે મકાઈ ઉગાડતો નથી ત્યાં સુધી મોતીના દાણા જેવા મકાઈનાં ડૂંડાં તેને મળતા નથી. તેનામાં પડી રહેલી આંતરિક શક્તિઓની પ્રકૃતિને પિછાણ નથી. તેના માટે તે નવી છે, પરંતુ તે પોતે તો તેના જાણકાર છે માટે જ્યાં સુધી વ્યક્તિ સ્વયં પ્રયત્ન કરીને પોતાની છુપાયેલી શક્તિઓ બહાર નહીં લાવે, તેનું આવરણ દૂર નહીં કરે ત્યાં સુધી તે પોતે પણ પોતાની શક્તિથી દૂર રહેશે. માટે જ તમારામાં રહેલી શક્તિઓને બહાર લાવવાનો પ્રયાસ કરી, તમારું વ્યક્તિત્વ બનાવો અને ‘તમે’ એટલે ‘માત્ર તમે જ’ બની રહો.

એમર્સને આ રીતે આખી વાત મૂકી છે. તો બીજી બાજુ સ્વ. કવિ ડૉગ્લાસ પોતાની વાતની રજૂઆત આ રીતે કરી છે :

જો તમે પર્વતની ટોચના પાઈન ન બની શકો,
તો ખીણમાં રહેલું ઝાડવું બનો,
ખળખળ વહેતી નદીના કાંઠે ઊગેલું ઝાડવું બનો.
તમે ઘટાદાર વૃક્ષ ન બની શકો તો કાંઈ નહીં
સુંદર મજાનો છોડ તો બનો – કંઈક બનો.

જો તમે સુંદર મજાના છોડ ન બની શકો,
તો કોમળ કોમળ ઘાસ બનો.
અને કોઈક રસ્તાને ખુશનુમા બનાવી દો.
જો તમે કસ્તૂરી મૃગ ન બની શકો,
તો તરવરતી માછલી બનો
આખા સરોવરમાં હિલોળા લેતી
માછલી બનો – કંઈક બનો.

આપણે બધાં 'કૅપ્ટન' ન બની શકીએ,
પણ 'ક્રુ' તો બની જ શકીએ.
અહીં બધા માટે કંઈક ને કંઈક તો છે જ.
ઘણાં કામો કરવાની યાદી લાંબી છે,
અને ઘણાં કામો કરવા જેવાં પણ નથી.
અને જે કામ કરવાના છે,
તે તો નજરની સામે જ છે.

જો તમે હાઈવે ન બની શકો,
તો નાનકડી પગદંડી તો બનો
જો તમે સૂર્ય ન બની શકો,
તો ટમટમતો તારલો બનો – કંઈક બનો.

તમે જીતની કે હારની અપેક્ષા રાખ્યા વગર
તમે જે કંઈ છો, તેમાં શ્રેષ્ઠ બનો,
શ્રેષ્ઠ બનો, કંઈક બનો.

યાદ રાખો : આપણને શાંતિ અને સ્વતંત્રતા આપે એવા માનસિક વલણને કેળવવા માટે કોઈનું અનુકરણ નહીં કરીએ, પરંતુ આપણામાં રહેલા સત્ત્વને શોધીને, આપણામાં રહેલી 'આપણી જાત'ને શોધીને આપણે 'આપણે જ બનીએ.'

તમારા મિત્રો અને તમારા કુટુંબીજનોને પણ સાથે લાવી શકો છો અને તમારી નજરે જુઓ કે ત્રણ લાખથી પણ વધારે ઉત્સાહી ગ્રેજ્યુએટ લોકોના ડર દૂર કરવામાં, લીડરશિપના ગુણો કેળવવામાં, આવક વધારવામાં, નવા સંબંધો બાંધવામાં, નવા મિત્રો બનાવવામાં, નાના કે મોટા સમૂહમાં સરળતા અને સહજતાથી, આત્મવિશ્વાસ સાથે વાતો કરવામાં સફળ પુરવાર થયેલી આ પદ્ધતિઓથી કેટલી બધી મદદ મળી છે ! – આવો અને જુઓ આ ટ્રેઇનિંગ મેળવવાથી તમે શું મેળવી શકશો ?

"ધ ડેલ કાર્નેગી કોર્સ" યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ અને કૅનેડાનાં ૧૦૭૭ શહેરોમાં તેમ જ પરદેશના ૫૮ જેટલા દેશોમાં કાર્યરત છે. આ કોર્સ (અભ્યાસક્રમ) કોર્સ તમારા ઘરની નજીક ક્યાં અને ક્યારે શરૂ થવાનો છે તેની માહિતી મેળવવા માટે લખો :

DALE CARNEGIE & ASSOCIATES INC.
1475, Franklin Avenue, Garden City, New york - 11530

૨

માનસિક થાક અને ચિંતા દૂર કરવામાં મદદ કરતી કામ કરવાની ચાર સારી ટેવો

કામ કરવાની સારી ટેવ નં . ૧
તાત્કાલિક વિચારણા હેઠળના કામના કાગળો ટેબલ પર રાખી તે સિવાયના બધા જ કાગળો બાજુમાં મૂકી દો.

શિકાગો અને નોર્થ વેસ્ટર્ન રેલવેના પ્રેસિડેન્ટ રોલેન્ડ એલ. વિલિયમ્સે કહ્યું હતું કે : ''જેના ટેબલ પર ઘણા પ્રકારના કામના કાગળોનો ઢગલો પડ્યો હોય ત્યારે તાત્કાલિક વિચારણા કરી હલ કરવા પડે તેવા કાગળો રાખી બાકીના કાગળો બાજુ પર મૂકી કામ કરે તો તે કામ વધારે ચોકસાઈ અને સહેલાઈથી થઈ શકે છે. આને હું ''ગુડ હાઉસ-કિપિંગ'' – (વ્યવસ્થિત ઘર) કહું છું. કાર્યદક્ષતા વધારવાનું આ પહેલું પગલું છે.''

વૉશિંગ્ટન ડી.સી.ની ''લાઇબ્રેરી ઑફ કૉન્ગ્રેસ''ની મુલાકાતે જાઓ તો તેની છત પર કવિ પૉપના લખેલા પાંચ શબ્દો ચીતરેલા જોવા મળશે :

''સ્વર્ગનો પહેલો નિયમ છે વ્યવસ્થા''. વ્યવસાયમાં પણ આમ જ છે. પરંતુ ખરેખર તેમ હોય છે ખરું ? ''ના, સામાન્ય રીતે ઘણા દિવસો સુધી જોયા ન હોય તેવા કાગળોથી ટેબલ ભરાયેલું હોય છે. એક સાચી હકીકત જણાવું : ન્યૂ ઑરલિન્સ નામનું વર્તમાનપત્ર – તેના પ્રકાશકે જણાવેલી વાત – તેની સેક્રેટરીએ જ્યારે તેમનું ટેબલ વ્યવસ્થિત ગોઠવ્યું ! ત્યારે તેમાંથી શું મળ્યું ખબર છે ? બે વર્ષથી જડતું નહોતું તે ટાઇપરાઇટર ! કાગળોના ઢગલા નીચે દબાઈ ગયેલું ટાઇપરાઇટર !''

તમારા ટેબલ પર એક અછડતી નજર નાખો. તમને જવાબ આપ્યા વગરના કેટલાય કાગળો, રિપોર્ટ્સ અને ''મેમો''થી ભરાયેલું ટેબલ તમને અકળાવી દેશે – અને તમને તેનાથી તણાવ અને ચિંતા ઊભી થશે. તમને તેનાથી થાક લાગશે એટલું જ નહીં, હાઇ બ્લડપ્રેશર, હૃદયરોગ કે હોજરીમાં ચાંદા પડવાની તકલીફો પણ પાછળ દોડતી આવશે.

યુનિવર્સિટી ઑફ પેન્સિલવેનિયાની ગ્રેજ્યુએટ સ્કૂલ ઑફ મેડિસિનના પ્રો. ડૉ. જ્હોન એચ. સ્ટોકે અમેરિકન મેડિકલ ઍસોસિયેશન સમક્ષ એક નિબંધ વાંચ્યો. તેનો વિષય હતો – ''ગંભીર શારીરિક રોગને કારણે ઊભી થતી માનસિક હાલત.'' આ નિબંધમાં દર્દીની માનસિક હાલત પરથી અનુમાન કરી શકાય તેવાં અગિયાર કારણો ડૉ. સ્ટોકે તારવી બતાવ્યાં હતાં તેમાંનું બતાવેલું પહેલું કારણ :

એવા અનેક કામોની લાંબી વણઝાર –
જે ફરજિયાત પૂરા કરવા જ પડે
તેવી માનસિક પરિસ્થિતિ

અહીં મનમાં સવાલ થાય કે ''ટેબલ ચોખ્ખું રાખવા'' જેવી સામાન્ય કે પ્રાથમિક આદત કેળવવાથી બ્લડપ્રેશર કેવી રીતે દૂર થઈ શકે ? ''ફરજિયાતપણે કે ઉપકારના બોજા હેઠળ કામ પૂરા કરવા જ પડશે''થી ઊભી થતી માનસિક પરિસ્થિતિને સુધારવામાં કેવી રીતે મદદ કરી શકે તે સમજવા જેવું છે.

જાણીતા મનોચિકિત્સક ડૉ. વિલિયમ એલ. ઍડલર આ સામાન્ય ઉપાયથી તેમના એક ''નર્વસ બ્રેકડાઉન''થી પીડાતા દર્દીને કેવી રીતે તેમાંથી બહાર લાવ્યા તે જાણવું રસપ્રદ થઈ પડશે. તેમના દર્દીની શિકાગોમાં પેઢી હતી. ઍડલરની ઑફિસે તે મળવા માટે આવ્યા ત્યારે જાણે તે ખૂબ તનાવમાં, ચિંતામાં અને હાંફળાફાંફળા થયેલા જણાતા હતા. તેમની આ સ્થિતિને કારણે તે પોતે જ જવાબદાર છે એની પણ એમને ખબર હતી. એમની પરિસ્થિતિ એટલી વણસી ગઈ હતી કે તે ન તો તેમનું કામ કરી શકતા હતા, ન કામ છોડી શકતા હતા. તેમની આ હાલતમાંથી બહાર આવવા માટે તેમને મદદની જરૂર હતી.

એમણે પોતાની રામકહાણી શરૂ કરી ત્યાં જ મારી હૉસ્પિટલમાંથી ફોન આવ્યો. ત્યારે ફોનમાં જ મારો નિર્ણય જણાવી દીધો. બને ત્યાં સુધી બધા પ્રશ્નોનો નિકાલ થાય એવો મારો પ્રયત્ન હોય છે. બીજી વાર ફોન આવે ત્યાં સુધી તે વાતને અધ્ધર લટકાવી રાખતો નથી. ફરી બીજી એક બાબતની ચર્ચા માટે પણ મારે થોડો સમય આપવો પડયો. એટલામાં ત્રીજું નડતર આવ્યું – મારા એક સાથી ડૉક્ટર તેમના દર્દીની ગંભીર બીમારી અંગે મારી સલાહ લેવા માટે આવ્યા. તેમને મેં સંતોષકારક સલાહ આપી અને તેમના ગયા પછી હું મારા "દર્દી" તરફ વળ્યો અને તેમને રાહ જોવી પડી. તે માટે માફી માગી પણ મેં જોયું કે તેમનો ચહેરો ઝળકી ઊઠેલો હતો. તેમના ચહેરા પર એક નવી ચમક આવી ગઈ હતી.

તેમણે ડૉ. ઍડલરને જણાવ્યું કે, ''તમારે માફી માગવાની જરૂર નથી.''– ''મારામાં ક્યાં ખોટ છે, તેની મને આ છેલ્લી દસ મિનિટમાં ખબર પડી ગઈ છે. હું ઑફિસે જઈને પહેલું કામ, મારી કામ કરવાની ટેવોને સુધારવાનું કરીશ... પણ જતા પહેલા તમને વાંધો ન હોય તો તમારા ટેબલ પર એક નજર નાંખી લઉં ?''

ડૉ. ઍડલરે તેમના ટેબલના બધાં ખાનાં ખોલી બતાવ્યા. ''સપ્લાય'' કરવાના ખાના સિવાયના બધાં ખાનાં ખાલી હતાં. દર્દીએ ફરી પૂછ્યું : ''તમારા બાકી રહેલા વ્યવસાયના કાગળો ક્યાં મૂક્યા છે ?''

''તે કામ પૂરું જ થઈ ગયું છે. કોઈ કામ મુલત્વી રાખ્યું નથી.''

''અને જવાબ ન આપ્યો હોય તેવી ટપાલ ક્યાં રાખો છો ?''

''બધી ટપાલના જવાબ અપાઈ ગયા છે.''

ઍડલરે કહ્યું : ''જવાબ આપ્યા વગરનો એક પણ કાગળ મારી પાસે પડ્યો રહેતો નથી. મારી સેક્રેટરીને બોલાવીને પત્રનો જવાબ તરત જ લખાવી દેવાનો મારો નિયમ છે.''

છ અઠવાડિયાં પછી તે એક્ઝિક્યુટિવે ડૉ. ઍડલરને પોતાની ઑફિસમાં આવવા આમંત્રિત ર્ક્યા. તેમની કાયાપલટ થઈ ગઈ હતી. તેમના ટેબલની જેમ જ પોતાના ટેબલના બધાં ખાનાં ખોલીને બતાવ્યાં. કોઈ કાગળ બાકી નહીં, કોઈ કામ બાકી નહીં.

તે એક્ઝિક્યુટિવે તેમની ઑફિસની પહેલાની પરિસ્થિતિ બતાવી. ''છ અઠવાડિયાં પહેલા મારી અલગ અલગ બે ઑફિસોમાં ત્રણ ત્રણ જુદાં જુદાં ખાનાં હતાં અને તે બધા કાગળોથી ઠાંસોઠાસ ભરેલાં હતાં. આ બધા કાગળોનો નિકાલ કરવાની મારામાં તાકાત જ નહોતી પણ તમે મારા પર જાદુ કર્યો. તમારી ઑફિસેથી પાછા આવીને સૌથી પહેલા મેં જૂના રિપોર્ટના કાગળો તેમ જ ઢગલાબંધ જૂની પસ્તી કાઢી નાખી. મારા ટેબલને ચોખ્ખું કર્યું. કામ કરવા માટે હવે એક જ ટેબલ રાખ્યું છે અને કામ જેમ જેમ આવે તેમ તરત જ તેનો નિકાલ

કરી દઉં છું. એટલે ચિંતા કે તણાવ ઊભા થાય એવા વ્યવસાયને લગતા કાગળોના ઢગલા પહેલાની જેમ મારી સામે ઠપકાભરી નજરે જોતા નથી. સૌથી નવાઈની વાત – હું તદ્દન સાજોસમો થઈ ગયો છું – તબિયતની કોઈ ફરિયાદ નથી.''

સાદા ઉપાયનો કમાલ જોયો ને ?

યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સની સુપ્રીમ કોર્ટના ભૂતપૂર્વ મુખ્ય ન્યાયાધીશ ચાર્લ્સ ઇવાન હેજીસ કહેતા : ''વધારે કામ કરવાથી માણસનું મૃત્યુ ક્યારેય થતું નથી પણ ચિંતા અને સ્વચ્છંદીપણાથી તે મૃત્યુ પામી શકે છે.'' અહીં ''સ્વચ્છંદીપણું'' એટલે શક્તિઓને ખોટી જગ્યાએ વેડફી નાખવાનું સ્વચ્છંદીપણું અને ''ચિંતા'' એટલે કામ પૂરું નહીં થઈ શકે તેની ચિંતા-માનસિક હાલત.

કામ કરવાની સારી ટેવ નં . ૨
કામના મહત્ત્વ અનુસાર તેને અગ્રતા આપો

આખા દેશમાં પથરાયેલી સિટી સર્વિસ કંપનીના સ્થાપક હેન્રી એલ. ડોહેર્થી કહેતા કે કામ માટે મોં માગ્યો પગાર મેળવતી વ્યક્તિઓમાં પણ એવી બે બાબતો છે જે તેમનામાં હોવી લગભગ અશક્ય છે.

એ બે અમૂલ્ય બાબતમાં પહેલી છે વિચારવાની અશક્તિ અને બીજી છે મહત્ત્વ પ્રમાણે કામોનો ક્રમ ગોઠવવાની આવડત.

ચાર્લ્સ લુકમૅન – એક તરવરિયો છોકરો, જેણે પોતાની જિંદગીમાં એકડે એકથી કામ શરૂ કરીને બાર વર્ષમાં તો પેપ્સોડેન્ટ કંપનીના પ્રેસિડેન્ટ તરીકે પહોંચી શક્યો. તેમને વર્ષે ૧,૦૦,૦૦૦ ડૉલરનો મબલખ પગાર મળતો હતો અને તે ઉપરાંત વર્ષે દહાડે બીજા લાખો ડૉલર તે કમાઈ શકતો. આ તરવરિયો યુવાન છાતી ઠોકીને કહેતો કે મારી સફળતાનો જશ મહદંશે હું હેન્રી એચ. ડોહેર્થીને આપું છું કારણ કે તેમણે જ્વલ્લે જોવા મળતી જે બે બાબતો બતાવી, તેને ધ્યાનમાં રાખીને મેં તે આત્મસાત્ કરીને વિકસાવી છે. ચાર્લ્સ લુકમૅન કહેતા કે : ''મને પરોઢિયે પાંચ વાગ્યે ઊઠવાની ટેવ છે. બીજા સમય કરતા હું સવારના સમયે વધારે સારી રીતે વિચારી શકું છું. તે દિવસે મારે કયા કયા કામ પૂરા કરવાના છે, તે નક્કી કરી લઉં અને પછી મહત્ત્વના કામના ક્રમ પ્રમાણે અગ્રતા આપીને આખા દિવસનો પ્લાન તૈયાર કરી લઉં છું.''

અમેરિકાના સફળ વીમા એજન્ટ એનાથી પણ એક ડગલું આગળ વધીને કહે છે કે : ''હું સવાર પડવાની રાહ જોવાના બદલે આગલી રાત્રે જ બીજા દિવસે કરવાનાં કામો નક્કી કરી લઉં છું. મારે કેટલી રકમનો વીમો ઉતારવાનો છે તેનો લક્ષ્યાંક પણ નક્કી કરી લઉં છું. જો ધારેલો લક્ષ્યાંક પૂરો ન થાય તો બાકીની રકમ બીજા દિવસના લક્ષ્યાંકમાં ઉમેરી દઉં છું. આ મારી કામ કરવાની પદ્ધતિ છે.''

લાંબા અનુભવોના આધારે હું એમ કરી શકું છું કે કામ હંમેશા તેના મહત્ત્વના ધોરણે નક્કી નથી કરી શકાતા. ક્યારેક અચાનક કામ આવી પડે અને તે પૂરું કરવું પડશે તેવી પરિસ્થિતિ ઊભી થતી હોય છે પણ ''પડશે તેવા દેવાશે'' કરતા આયોજનપૂર્વક કરેલું કામ ચોક્કસ વધારે સારી રીતે જોઈ શકે એ પણ હું જાણું છું.

બર્નાડ શૉએ જો અગત્યનું કામ પહેલું કરવું એવો ચુસ્ત નિયમ પાળ્યો ન હોત તો તે લેખક તરીકે કદાચ નિષ્ફળ નીવડ્યા હોત અને આખી જિંદગી બૅન્કના કેશિયર જ રહ્યા હોત. તેમની યોજના પ્રમાણે તે રોજના પાંચ પાનાં લખતાં જ અને આ રીતે તેમણે નવ-નવ વર્ષ કઠોર તપસ્યાની જેમ લખ્યા કર્યું, જેના અંતે ફળસ્વરૂપે તેમને કુલ માત્ર ૩૦ ડૉલર મળ્યા હતા – એક દિવસનો લગભગ એક પૅની ! રોબિન્સન ક્રુઝોએ તો દિવસના એકેએક કલાકમાં શું લખવું તેનું સમયપત્રક બનાવી દીધું હતું.

કામ કરવાની સારી ટેવ નં . 3

તમારી સમક્ષ કોઈ પ્રશ્ન ઊભો થાય,ત્યારે નિર્ણય લેવા માટેની જરૂરી
બધી માહિતી જો તમારી પાસે હોય તો તે જ ઘડીએ તેનો ઉકેલ લાવો.
નિર્ણય પાછો ઠેલશો નહીં

મારા ભૂતપૂર્વ વિધાર્થી ડૉ. એચ. પી. હૉવેલ, યુ. એસ. સ્ટીલ કંપનીમાં બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સના એક સભ્ય હતા જ્યારે બૉર્ડની મિટિંગ થતી ત્યારે તેમાં લાંબા સમયથી ચાલતા પ્રશ્નો અને તેના મુદ્દાઓ વિશે ચર્ચા થતી. મિટિંગના અંતે કેટલાક જ મુદ્દાઓનો નિકાલ થઈ શકતો. પરિણામે બાકી રહેલા બધા મુદ્દાઓના કાગળોના બંડલ સાથે દરેક સભ્યોએ ઘેર જવું પડતું !

મિ. હૉવેલ આ પદ્ધતિમાં ફેરવિચારણા કરવા માગતા હતા. તેમણે બધા સભ્યોને સૂચન કર્યું કે મિટિંગ વખતે એક સમયે એક મુદ્દો હાથમાં લઈ તેનો નિર્ણય લેવો. તે મુદ્દાના નિર્ણય પર આવવા માટે કોઈ વિગત મેળવવાની હોય તો તે મેળવીને પણ નિર્ણય લેવામાં ઢીલ ન કરવી, કામ બાકી રાખવાની વાત ન કરવી. લીધેલા મુદ્દાનો ઉકેલ આવે પછી જ બીજો મુદ્દો હાથ પર લેવો. તેમના આ સૂચનને સર્વાનુમતે આવકાર મળ્યો. મિ. હૉવેલે જણાવ્યું કે આ પદ્ધતિથી કામ કરવાનું પરિણામ નવાઈ પમાડે તેવું તો હતું જ પણ ફાયદાકારક પણ હતું. અગત્યના કાગળો પર તે જ વખતે જરૂરી નોંધ મુકાઈ તે કામનો – તે પ્રશ્નનો ઉકેલ આવી જતો અને બાકી રહેલાં કામોની તારીખ પડ્યા વગરનું ચોખ્ખું કૅલેન્ડર રહેતું. બૉર્ડના સભ્યોને કાગળોના બંડલ ઊંચકીને ઘેર જવું ન પડતું. એની સૌથી મોટી નિરાંત લાગતી અને સૌથી અગત્યની વાત – કામ બાકી રહી ગયું છે એવો ભાર મન પર ન રહેતો – હળવા થઈ જવાતું.

માટે આ એક સારી ટેવ છે – માત્ર યુ. એસ. સ્ટીલના બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સના સભ્યો માટે જ નહીં – તમારા અને મારા સહુના માટે પણ સારી ટેવ.

કામ કરવાની સારી ટેવ નં . ૪

કામને વ્યવસ્થિત રાખતા, તેની સોંપણી કરતાં
તેમ જ દેખરેખ રાખતા શીખો

વ્યવસાય કરતી ઘણી વ્યક્તિઓનો વ્યવસાય થોડા સમયમાં ચોપટ થઈ જતો હોય છે તેથી તેમણે વ્યવસાય અકાળે સમેટી લેવો પડે છે. એનું એક મુખ્ય કારણ – તે લોકો તેમના વ્યવસાયને લગતા બધાં જ કામ જાતે કરવાનો આગ્રહ રાખતા હોય છે. કામની જવાબદારી બીજા કોઈને સોંપવા તૈયાર હોતા નથી. પરિણામ આંકડા અને વિગતોની માયાજાળ અને અવ્યવસ્થાથી થતા ગૂંચવાડાના ભાર નીચે તે દબાઈ જતા હોય છે અને તેથી હંમેશા તનાવ, ચિંતા અને હવે શું થશે, હવે શું થશે – એવા વિચારોથી ઘાંઘા બની જતા હોય છે. જોકે જવાબદારી બીજાને સોંપવાનું કામ સહેલું તો નથી જ – મારા માટે પણ અઘરું છે – સાચે જ બહુ અઘરું કામ છે. જો ખોટી વ્યક્તિને જવાબદારી સોંપાઈ જાય તો ભારે આફત ઊભી થઈ જાય ! એવી આફત જેની કલ્પના પણ ન કરી શકાય. હવે જો જવાબદારી સોંપી શકાય તેમ ન હોય તો વહીવટકર્તાએ બધું કામ જાતે જ સંભાળવાનું રહે છે. પણ તે વખતે ચિંતા, તનાવ અને થાકને બાજુ પર મૂકીને સ્વસ્થતાથી સંભાળવું જોઈએ.

લગભગ દરેક ઉધોગપતિ કે વ્યવસાયિક વ્યક્તિ પોતાના સ્થાપિત વ્યવસાયના ક્ષેત્રને વિકસાવવા ઇચ્છતા હોય છે. તે સમયે જે વહીવટકર્તાઓ કામની સોંપણી કરતા તેમ જ તેના પર દેખરેખ રાખતા શીખતા નથી, તેમને તેમના પચાસના દાયકામાં કે સાઈઠના દાયકાની શરૂઆતનાં વર્ષોમાં હૃદયની તકલીફો શરૂ થઈ જાય છે. આ તકલીફો શેના કારણે ઊભી થાય છે ? આ તકલીફો ચિંતા તેમ જ તનાવના કારણે ઊભી થાય છે. દાખલો જોઈતો હોય તો

સ્થાનિક અખબાર-છાપાંઓમાં આવતી "બેસણાં"ની જાહેરખબરો પર નજર નાખી જુઓ.

થાક અને ચિંતા દૂર કરવામાં મદદ કરે તેવાં સૂચનો :

૧. તાત્કાલિક હાથ પર લેવાના પ્રશ્નોને લગતા કાગળો જ ટેબલ પર રાખો, ટેબલ ચોખ્ખું રાખો.
૨. કામના મહત્ત્વ પ્રમાણે તેને અગ્રતા આપી કામ કરો.
૩. તમારી સમક્ષ પ્રશ્ન આવે ત્યારે નિર્ણય લેવા માટેનું બધું જ સાહિત્ય તમારી પાસે હોય તો તેને તે જ ઘડીએ તેનો ઉકેલ લાવો.
૪. કામને વ્યવસ્થિત રાખતા, તેની સોંપણી કરતા તેમ જ તેની દેખરેખ રાખતા શીખો.

3

તમને થાક કેમ લાગે છે – અને તમે તેના માટે શું કરી શકો તેમ છો

આ એક નવાઈ પમાડે તેવી મહત્ત્વની હકીકત છે કે કેવળ માનસિક કામ કરવાથી થાક લાગતો નથી. વાહિયાત વાત લાગે છે ને ? થોડાં વર્ષો પહેલાં વૈજ્ઞાનિકોએ એવું શોધવાનો પ્રયત્ન કર્યો હતો કે મનુષ્યનું મગજ તેની “કામ કરવાની શક્તિ ક્ષીણ થયા વગર” ક્યાં સુધી ચાલી શકે છે ? – ‘થાક’ની વૈજ્ઞાનિક વ્યાખ્યા. તેમાંથી આવેલા તારણથી વૈજ્ઞાનિકોને આશ્ચર્ય થયું કારણ કે તે તારણ પ્રમાણે જ્યારે મગજમાં લોહી ફરતું હોય અને તે કાર્યરત હોય ત્યારે થાક બિલકુલ લાગતો નથી. તેમણે શોધ્યું કે શારીરિક કામ કરનારી વ્યક્તિનું તે કામ કરતી હોય તે દરમિયાન લોહી લઈ તેનું પરીક્ષણ કરવામાં આવે ત્યારે તે લોહીમાં “થાકના ટૉક્સીન્સ” તેમ જ થાક લાગનારાં ચિહ્નો મળે છે. બીજી બાજુ આલ્બર્ટ આઇન્સ્ટાઇન જેવું મગજ ધરાવતી વિચારશીલ વ્યક્તિના લોહીનું પરીક્ષણ કરવામાં આવે તો આખા દિવસના અંતે પણ તેમાં “થાકના ટૉક્સીન્સ” જોવા મળશે નહીં.

માણસના મગજના સંદર્ભમાં જોઈએ તો મગજની કામ કરવાની ક્ષમતા આઠથી બાર કલાક કામ ર્ક્યા પછી પણ શરૂઆતમાં હોય છે તેટલી જ હોય છે. બીજા અર્થમાં મગજને થાક લાગતો જ નથી... તો પછી થાક કેમ લાગે છે ?

મનોચિકિત્સકો જણાવે છે કે થાક લાગવાનું મુખ્ય કારણ વ્યક્તિની માનસિક સ્થિતિ અને તેમાંથી ઉદ્ભવતા મનોવિકારોને ગણાવી શકાય. ઇંગ્લૅન્ડના ખૂબ નામાંકિત મનોચિકિત્સક જે. એ. હેડફિલ્ડે તેમના પુસ્તક “સાયકોલૉજી ઑફ પાવર”માં લખ્યું છે કે ‘થાક’ લાગવાનું મુખ્ય કારણ ‘મન’ હોય છે. શારીરિક શ્રમને કારણે ભાગ્યે જ થાક લાગે છે – જેનું મન રોગી તેનું તન રોગી.

અમેરિકાના પ્રસિદ્ધ મનોચિકિત્સક ડૉ. એ. એ. બ્રીલ તેનાથી પણ આગળ વધીને કહે છે, “બેઠાડુ કાર્યશૈલી ધરાવતી તંદુરસ્તી વ્યક્તિઓને જે થાક લાગે છે તે સોએ સો ટકા તેમના મનોભાવો અથવા તો લાગણીઓને પરિણામે લાગે છે. તો પછી પ્રશ્ન થાય કે એવા કયા મનોભાવો છે જે બેઠાડું વ્યક્તિઓને થકવી નાખે છે ? આનંદ ? સંતોષ ? ના, બિલકુલ ના. આનંદ અને સંતોષની લાગણી જેવા મનોભાવથી થાક લાગશે નહીં, પરંતુ કંટાળો, ગુસ્સો, ચિંતા, ગભરાટ, હવે શું થશે તેવી લાગણી, કોઈ મારી કદર કરતું નથી એવી લાગણી, મારી કોઈને જરૂર નથી એવી અવગણનાની ભાવના અથવા પોતાના ‘નકમાપણા’ની લાગણી જેવા મનોભાવો તેમને થકવી નાખે છે. તેમનું મન આળું થઈ જાય છે. તેમના કામમાં શિથિલતા આવી જાય છે. ધાર્યું કામ કરી શકતા નથી, તેથી એક જાતનો માનસિક થાક લઈને ઘેર પાછા ફરે છે. જોયું ને ? આપણી આવી લાગણીઓ અથવા મનોભાવો શરીરમાં માનસિક તાણ

ઊભી કરે છે અને તેથી થાક લાગે છે.''

ધ મેટ્રોપોલિટન લાઇફ ઇન્સ્યુરન્સ કંપનીએ એક નાની પત્રિકામાં 'થાક' વિશે અંગુલિનિર્દેશ કરતા જણાવ્યું હતું કે, ''સખત મહેનતથી ભાગ્યે જ 'થાક' લાગે છે અને તે ઉતારવા માટે આરામ કે સારી ઊંઘની જરૂર પડતી નથી. ચિંતા, તનાવ અને આવેગોનો ચઢાવ-ઉતાર – આ ત્રણે 'થાક' માટે જવાબદાર છે. છતાંયે થાક લાગવાનાં કારણોનો ટોપલો શારીરિક કે માનસિક પરિસ્થિતિ પર ઢોળી દેવાતો હોય છે. ધ્યાનમાં રાખો કે તંગ સ્નાયુઓ એ કાર્યરત સ્નાયુઓ છે માટે શાંત અને સ્વસ્થ રહો અને બીજા ઘણા મહત્ત્વનાં કામો માટે તમારી શક્તિ બચાવી રાખો.''

હવે અહીં અટકી જાઓ. જ્યાં છો ત્યાં જ અટકી જાઓ અને તમારી જાતને તપાસો. આંતરનિરીક્ષણ કરો. તમે આ લીટીઓ વાંચતા વાંચતા આ પુસ્તક સામે ડોળા કાઢો છો ? ગુસ્સો કરો છો ? આંખો ખેંચવી પડે છે ? ખુરશીમાં આરામથી બેઠા છો કે ખભા નમાવીને, ખૂંધ કાઢીને બેઠા છો ? તમારો ચહેરો તંગ છે ? આ પરિસ્થિતિમાં તમારું આખું શરીર ઢીલું કરી નાખો – જૂની ચિથરેહાલ ઢીંગલી જેવું ઢીલું કરી નાખો – નહીં તો આ ક્ષણે તમે તમારા શરીરમાં સ્નાયુઓને તંગ બનાવી માનસિક તાણ પેદા કરી રહ્યા છો અને આ 'રીતે' તમે માનસિક તાણ અને માનસિક થાક પેદા કરો છે.

જ્યારે આપણે બુદ્ધિથી કામ કરીએ છીએ ત્યારે આ વણજોઈતા તનાવ કેમ ઊભા કરીએ છીએ ? ડેનિયલ ડબલ્યુ જૉસેલીન કહે છે કે, ''સખત પરિશ્રમ કરવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ રહેવાની ભાવના જરૂરી છે અને ત્યારે જ કામ પણ સારું થાય છે, નહીં તો નથી થતું એ શાશ્વત માન્યતા છે. મારી દૃષ્ટિએ આ સૌથી મોટું નડતર છે કારણ કે જ્યારે આપણે કોઈ કામ એકધ્યાન થઈને કરતા હોઈએ છીએ ત્યારે સ્નાયુઓની મદદ લઈને પ્રયત્ન કરીએ, ક્યારેક આંખોની ભમ્મરો ચઢાવી દઈએ તો ક્યારેક ખૂંધા થઈને બેસી જઈએ છીએ – મગજની એમાં સહેજ પણ જરૂર પડતી નથી.''

એવા ઘણા લોકો છે જે પોતાના પૈસા વેડફી નાખવાનું સ્વપ્ને પણ વિચારતા ન હોય. તે લોકો છકેલ નબીરાની જેમ જ્યારે પૈસા ખર્ચી નાખે – વેડફી નાખે તે જ રીતે ઘણા લોકો તેમની શક્તિઓ કે આવેગોને વેડફી નાખે છે – આ એક નવાઈ પમાડે તેનું કડવું સત્ય છે.

અને તેનાથી લાગતા આવા માનસિક થાકને દૂર કરવાનો કોઈ ઉપાય છે ખરો ? હા, બસ એક ઉપાય છે –

રિલેક્સ ! રિલેક્સ ! રિલેક્સ !
કામ કરવાની વખતે રિલેક્સ થતાં શીખો.
તણાવથી દૂર રહેતા શીખો ! હળવા બનતા શીખો.

પણ આ જરાયે સહેલું નથી. ''પડી ટેવ તે ટાળે ન ટળી'' – એમ વિચારવાના બદલે તમારી જૂની ટેવોને સુધારવી જોઈએ. તે માટે સભાન પ્રયત્ન કરવો જોઈએ કારણ કે તે તમારું જીવન બદલી શકશે. વિલિયમ જેમ્સે ''હળવા બનવા માટેના ઉપદેશ'' શીર્ષક હેઠળ તેમના નિબંધમાં કહ્યું છે કે, ''અમેરિકન લોકોની ખાસિયત – વધારે પડતા તનાવમાં રહેવું, એકીશ્વાસે બોલવું, વધારે પડતા હાવભાવ પ્રદર્શિત કરવા, ઊછળકૂદ કરવી વગેરે ટેવોને હું ''ખરાબ ટેવો'' કહું તો તે અતિશયોક્તિ નહીં ગણાય.'' 'ટેન્શન' એ ટેવ છે. 'રિલેક્સ' થવું એ પણ ટેવ છે માટે ખરાબ ટેવ છોડો ને નવી સારી ટેવ કેળવો.

તમે કેવી રીતે 'રિલેક્સ' – હળવા થાઓ છો ? શરૂઆત 'મન'થી કરશો કે જ્ઞાનતંતુઓથી ? – એકેયની નહીં. 'રિલેક્સ' થવાની શરૂઆત તમે સ્નાયુઓથી કરશો !

તેનો એક પ્રયત્ન કરી જોઈએ. એ કેવી રીતે કામ કરે છે તે જોવા માટે ધારો કે આપણે

પહેલા ‘આંખો’થી શરૂઆત કરીએ. આ ફકરો તમે વાંચતા જાઓ અને લગભગ છેલ્લે પહોંચો ત્યારે પીઠ પાછળ ખેંચીને, નમાવીને આંખો બંધ કરી દો અને આંખોને શાંતિથી સંદેશો આપો : “લેટ ગો, લેટ ગો, આંખો ખેંચો નહીં, ગુસ્સે થશો નહીં, લેટ ગો, લેટ ગો” ખૂબ ધીમે ધીમે એક મિનિટ સુધી શાંતિથી આ રીતે બોલ્યા કરો.

થોડી જ સેકન્ડમાં તમારી આંખના સ્નાયુઓ આજ્ઞાંકિત બની રહ્યા છે તે તમે અનુભવ્યું ? તમારા બધા ‘ટેન્શન’ જાણે હાથથી કોઈ ભૂંસી રહ્યું છે તેવું તમને લાગ્યું ? ખરેખર આ નવાઈ પમાડે તેવી ઘટના છે. આ એક મિનિટના પ્રયોગના અનુભવે તમને રિલેક્સ થવાની ચાવી તેમ જ રહસ્ય બંને મળી ગયા સમજો. આ જ રીતે ચહેરાના સ્નાયુઓ, જડબાં, ગરદન, ખભા તેમ જ આખા શરીરને હળવા કરી શકાશે.

જોકે રિલેક્સ થવા માટે સૌથી અગત્યનું અંગ ‘આંખો’ છે. શિકાગો યુનિવર્સિટીના ડૉ. ઍડમન્ડ જેકબસન તો તેનાથી પણ આગળ વધીને કહે છે કે જો તમે આંખોના સ્નાયુઓને સંપૂર્ણ રીતે રિલેક્સ બનાવતા શીખી જશો તો બધી મુશ્કેલીઓ ભૂલી શકશો. માનસિક તનાવ દૂર કરવા માટે આંખો મહત્ત્વની છે કારણ કે શરીરમાં વપરાતી બધી માનસિક ઊર્જાનો એક ચતુર્થાંશ ભાગ આંખો વાપરે છે. એટલા માટે જ જેમની દૃષ્ટિ ખૂબ સારી હોય તેવા લોકો પણ “આંખો ખેંચાવાની” ફરિયાદ કરતા હોય છે, કારણ કે તેમની આંખો તણાયેલી જ રહેતી હોય છે.

વિખ્યાત નવલકથાકાર વીકી બોમે કહેલી વાત છે. તે જ્યારે નાની બાળકી હતી ત્યારે એક વૃદ્ધ તેને મળ્યા હતા. જેણે તેને જિંદગીનો મહત્ત્વનો અને પાયાનો પાઠ શીખવ્યો હતો. તે નીચે પડી ગઈ હતી. તેનાં ઘૂંટણો અને બંને કાંડાં છોલાઈ ગયાં હતા. તે વૃદ્ધે તેને ઊંચકી લીધી. તે વધુ એક જમાનામાં સરકસમાં ‘જોકર’ બનતા હતા. વીકીને જ્યાં વાગ્યું હતું ત્યાંથી તેને સાફ કરી અને પછી કહ્યું, “વાગ્યા પછી તને રિલેક્સ થતા નથી આવડતું.” કેવી રીતે રિલેક્સ થવાય તે હું બતાવું. તારે જાણે દેખાવ કરવાનો છે કે તું એક જૂના ચોળાયેલા મોજા જેવી છે.

વીકી અને બીજાં બાળકોને તેમણે ભેગાં કર્યાં અને કેવી રીતે પડી જવું, કેવી રીતે ઊભા થઈ જવું, કેવી રીતે ગુલાંટિયા ખાવા તે બધું શીખવ્યું અને સાથે સાથે ભારપૂર્વક કહ્યું કે, “તમારી જાતને જૂના ચોળાઈ ગયેલા મોજા જેવી બનાવી દેશો તો તમે રિલેક્સ થઈ શકશો.”

તમે કોઈ પણ જગ્યાએ હો ત્યાં વિષમ પરિસ્થિતિમાં પણ ‘રિલેક્સ’ થઈ શકો પણ તમે ‘રિલેક્સ’ થવાનો સભાન પ્રયત્ન ન કરો. “હળવા બનવું એટલે બધા તનાવ અને તેને દૂર કરવાના સભાન પ્રયત્નોની ગેરહાજરી” આરામનો અને હળવાશનો વિચાર કરો. તમારી આંખો અને ચહેરાના સ્નાયુઓ હળવા બની રહ્યા છે તેવી કલ્પના કરો અને “લેટ ગો... લેટ ગો... લેટ ગો... હળવા બનો... હળવા બનો...” એમ સતત સૂચન આપતા રહો. થોડી વારમાં તમને અહેસાસ થવા લાગશે કે તમારા ચહેરાના સ્નાયુઓમાંથી ઊર્જા બહાર વહી રહી છે અને તે શરીરના મધ્ય ભાગ તરફ પહોંચી રહી છે. તમે બાળક જેવા છો – ફિકર વગરના નિર્દોષ બાળક જેવા છો તેવી કલ્પના કરો.

ગેલ આઈ. કુર્સી – ઑપેરામાં ઊંચા સ્વરે ગાતી (સપ્રાનો) મહાન ગાયિકાનું ઉદાહરણ રસપ્રદ છે. હેલન જેપ્સન જોતાં કે ગેલ આઇ. કુર્સી સ્ટેજ પર ગાવા માટે આવતા તે પહેલા ખૂબ નર્વસ બની જતા. તે સમયે તેમાંથી બહાર આવવા માટે તેમનું શરીર એકદમ ઢીલું કરીને, નીચલાં જડબાં લચી પડ્યાં હોય તેમ નમાવી ખુરશી પર બેસી જતા. માનસિક થાક ન લાગે તે માટેની તેમની આ આગવી રીત હતી. તેમની આ ‘પ્રૅક્ટિસ’ હતી. આ હકીકત હેલન જેપ્સને નજરે નિહાળીને મને કહી છે.

અહીં હું તમને હળવા થવામાં મદદરૂપ થાય એવાં ચાર સૂચનો આપું છું :

૧. વિષમ પરિસ્થિતિમાં પણ હળવા રહો, તેના માટે પ્રયત્ન કરો. તમારા શરીરને જૂના મોજા જેવું નરમ બનાવી દો. ઢીલું બનાવી દો. કામ કરતી વખતે મારા ટેબલ પર હું મરૂન રંગના જૂના મોજા રાખું છું. એ મને યાદ અપાવે છે કે મારે કેટલા ઢીલા રહેવું જોઈએ – મારે અક્કડ ના રહેવું જોઈએ. મોજા ન હોય તો બિલાડીને તમારી નજર સમક્ષ રાખો. બિલાડીના બચ્ચાને તમે ક્યારેય તડકામાં સૂતેલા જોયા છે ? ક્યારેક જો નજરે ચઢી જાય તો તેનું નિરીક્ષણ કરજો.તે ટૂંટિયું વાળીને પલળી ગયેલા છાપા જેવા નરમ ઘેંશ થઈને બેઠેલા જોવા મળશે. ભારતના યોગીઓ પણ કહે છે કે, 'રિલેક્સેશન'નો અભ્યાસ કરવો હોય તો બિલાડીને 'ગુરુ' બનાવો. મેં કોઈ દિવસ થાકેલી બિલાડી નથી જોઈ કે 'નર્વસ બ્રેકડાઉન'નો ભોગ બનેલી બિલાડી નથી જોઈ. અનિદ્રાના રોગથી કે ચિંતા કરવાથી હોજરીમાં ચાંદા પડયા હોય તેવી બિલાડી પણ નથી જોઈ. માટે આવા પ્રકારના રોગની આફત આવતી રોકવી હોય તો બિલાડીની જેમ 'રિલેક્સ' થતાં શીખો.
૨. બને તેટલી આરામદાયક સ્થિતિમાં કામ કરો. શરીર પર જો તાણ રહે તો ખભા દુ:ખવા લાગે છે અને માનસિક થાક પણ લાગે છે.
૩. દિવસમાં ચારથી પાંચ વખત તમારી જાતને પ્રશ્ન પૂછો : "મારા કામને હું તે જે છે તે કરતા વધારે અઘરું બનાવીને કરું છું ? હું જે કામ કરું છું તેની સાથે કોઈ લેવાદેવા ન હોય તેવા સ્નાયુઓનો ઉપયોગ કરું છું ?" આવી જાત-તપાસની પ્રક્રિયા તમને રિલેક્સ થવાની આદત પાડવામાં મદદ કરશે. ડૉ. ડેવિડ હેરોલ્ડ ફ્રિન્ક કહે છે, "જે લોકો મનોવિજ્ઞાનના સારા અભ્યાસુ છે તેમના મત પ્રમાણે આ આદત 'એકને એક બે' જેવી સ્પષ્ટ છે."
૪. દિવસના અંતે ફરી તમારી જાતને ટટોળો અને પૂછો : "અત્યારે મને કેટલો થાક લગ્યો છે ?", "મને જે થાક લાગ્યો તેનું કારણ માનસિક નથી, તો પછી મારી કામ કરવાની ખોટી પદ્ધતિ તો નથી ને ? ડેનિયલ ડબલ્યુ. જૉસેલીન કહે છે કે કામને માપવાની મારી પદ્ધતિ જરા જુદી છે. દિવસના અંતે હું કેટલો થાક્યો છું તે નહીં. પણ કેટલો નથી થાક્યો તે હું મારી જાતને પૂછી જ લઉં છું. મેં તેમાંથી શોધી કાઢ્યું છે કે જ્યારે મારું કામ મને જોઈએ તેટલા પ્રમાણમાં સંતોષકારક રીતે ન થયું હોય તેમ જ ગુણવત્તામાં પણ ઊણું ઊતર્યું હોય ત્યારે હું થાકી જઉં છું અને ચીડિયો પણ બની જાઉં છું.

દરેક અમેરિકન જો આ પદાર્થપાઠ સમજી લે તો અમેરિકામાં હાઇપર-ટેન્શન જેવા રોગોથી થતો મૃત્યુદર રાતોરાત નીચો ઊતરી જશે અને ચિંતા તેમ જ થાકથી ભાંગી પડેલા માણસોથી સેનેટોરિયમ અથવા અસાયલમ ઊભરાશે નહીં.

૪

થાક, ચિંતા અને ગુસ્સાના કારણે આવતા ‘કંટાળા’ને ‘ કેવી રીતે દૂર રાખી શકાય

થાકનું મુખ્ય કારણ ‘કંટાળો’ ગણી શકાય. તે સમજવા માટે ઍલીસનો કેસ જોઈએ. ઍલિસ એટલે તમારી નજીક રહેતી, કોર્પોરેટ ઑફિસમાં કામ કરતી પડોશી યુવતી. એક દિવસની વાત – રાત્રે ઑફિસેથી ઘરે પાછી ફરી ત્યારે ખૂબ થાકેલી હતી – તેનું માથું ફાટ ફાટ થતું હતું અને બરડો પણ તપી ગયેલો. એ એટલી સખત થાકેલી હતી કે તેને તો જમ્યા વગર જ સૂઈ જવું હતું. પણ તેની માતાએ તેને જમવા માટે સમજાવી, આગ્રહ કર્યો ત્યારે પરાણે જમવાના ટેબલ પર આવી. એટલામાં ફોનની ઘંટડી વાગી – એના મિત્રનો ફોન – એના પુરુષ મિત્રનો ફોન – ડાન્સ માટેનું આમંત્રણ – એકદમ એની આંખમાં ચમક આવી ગઈ. એનો ચહેરો આનંદથી છલકી ઊઠ્યો. ઉત્સાહથી દોડતી તે ઉપર ગઇ અને આછા આસમાની રંગનો સુંદર ડ્રેસ પહેરીને મજાની તૈયાર થઈને આવી. વહેલી સવારના ત્રણ વાગ્યા સુધી એણે મન મૂકીને ડાન્સ કર્યો. ઘરે પાછી આવી ત્યારે તે સહેજ પણ થાકેલી નહોતી જણાતી. એ એટલી બધી પ્રફુલ્લિત હતી કે એની આંખોમાં જરા પણ ઊંઘ નહોતી.

આઠ કલાક પહેલા તો ઍલીસ થાકેલી લાગતી હતી, તો શું તે સાચે જ થાકેલી હતી ? સોએ સો ટકા તે થાકેલી હતી કારણ કે તેના કામથી અને તેની રોજિંદી ઘટમાળથી તે કંટાળેલી હતી. આવી તો કેટલીએ ‘ઍલીસ’ તમારી આજુબાજુ તમને જોવા મળશે – તમે પણ કદાચ તેમાંના એક હોઈ શકો.

હવે તો આ એક સર્વવ્યાપી હકીકત છે કે સંવેદનશીલ વલણના કારણે જે થાક અનુભવાય છે, તે શારીરિક શ્રમથી લાગતા થાક કરતા અનેકગણો વધારે હોય છે. પીએચ.ડી.ની ડિગ્રી ધરાવતા જૉસેફ ઈ. બાર્મેકે થોડાં વર્ષો પહેલાં ‘આર્કાઈવ્ઝ ઑફ સાયકોલૉજી’ પ્રકાશિત કર્યું હતું. તેમાં કંટાળો માણસને કેવી રીતે થકવી નાખે છે તેનો અહેવાલ આપ્યો છે. કેટલાક વિધાર્થીઓના જૂથને લઈને તેમણે તેમના શ્રેણીબદ્ધ ટેસ્ટ લીધા. બાર્મેક જાણતા જ હતા કે આ બધા વિદ્યાર્થીઓને તેમાં ઓછો રસ હતો. પરિણામ ? વિધાર્થીઓને થાક લાગવા માંડ્યો, ઊંઘ આવવા લાગી, આંખો ખેંચાવા લાગી, કેટલાક માથું દુ:ખવાની ફરિયાદ કરવા લાગ્યા તો કેટલાક બેચેની અનુભવવા લાગ્યા. શું આ બધું ‘નાટક’ હતું કે ‘કાલ્પનિક’ હતું ? બિલકુલ ‘ના.’ આ વિધાર્થીઓનો ‘મેટાબૉલિઝમ ટેસ્ટ’ કરવામાં આવ્યો. આ ટેસ્ટનું તારણ આવ્યું કે જ્યારે લોકોને કંટાળો આવે છે ત્યારે તેમના શરીરમાં બ્લડપ્રેશર અને ઑક્સિજનનું પ્રમાણ ઘટે છે, પણ તેમના કામમાં જેવી કોઈ રસ કે આનંદની વાત આવે ત્યારે ‘મેટાબોલિઝમ’ વધી જાય છે !

મનપસંદ કે ઉત્સાહ જગાડે તેવી પ્રવૃત્તિઓ કરતી વખતે ભાગ્યે જ આપણને થાક

લાગે છે. એક દાખલો આપું. હમણાં થોડા સમય પહેલા કૅનેડિયન રૉકી પાસે આવેલા લેઇક લુઈની સુંદર જગ્યાએ હું વૅકેશન ગાળવા ગયો હતો. ત્યાં નજીક આવેલા 'કોરલ ક્રીક' પાસે 'ફિશિંગ' કરવા માટે થોડા દિવસ ગાળ્યા હતા. તે મારા ગજા બહારનું કામ હતું. લાકડાનાં મોટા પાટિયા સાથે અથડાતા-કુટાતા, વહી આવતા ઇમારતી લાકડાના વૃક્ષો વચ્ચેથી રસ્તો કાઢતા કાઢતા 'ફિશિંગ' કરવાનું – સખત મહેનત કરવાની – આઠ કલાકની આટલી જહેમત પછી પણ મને થાક નહોતો લાગ્યો. તે મનગમતી પ્રવૃત્તિએ મને થકવી નહોતો કાઢ્યો. કારણ કે હું ખૂબ ઉત્તેજિત હતો – ઉત્સાહિત હતો. મેં કંઈક મેળવ્યું છે. કંઈક ઊંચી સિદ્ધિ પ્રાપ્ત કરી શક્યો છું એવી લાગણી મને થતી હતી પણ ધારો કે મને 'ફિશિંગ' કરવાનો કંટાળો આવતો હોત, તો તમને લાગે છે કે મને આટલી મજા આવી હોત ! દરિયાની સપાટીથી ૭૦૦૦ ફીટની ઊંચાઈએ આટલી મહેનત પડે તેવું કામ કરવાથી હું તો તૂટી જ ગયો હોઉં ને ?

પર્વતારોહણ જેવી રોમાંચક પ્રવૃત્તિથી જે થાક લાગે તેના કરતા 'કંટાળા'થી લાગેલો થાક ઘણો વધારે હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે મિ. એસ. એસ. કિંગમૅન – ફાર્મર્સ એન્ડ મિકેનિક્સ સેવિંગ્સ બૅન્ક ઑફ મિનિયાપોલીસના પ્રેસિડેન્ટે એક વાર કહ્યું હતું તે આ બનાવને બંધબેસતું છે. ઈ.સ. ૧૯૫૩માં કૅનેડાની સરકારે પ્રિન્સ ઑફ વેલ્સ રેન્જર્સના સભ્યોને પર્વતારોહણની તાલીમ આપવી તેમ નક્કી કર્યું. તેના માટે કૅનેડિયન આલ્પાઇન ક્લબનો સંપર્ક સાધી પર્વતારોહણ શીખવતા ગાઇડની નિમણૂક કરી. મિ. કિંગમૅન પસંદ થયેલા ગાઇડમાંના એક હતા – બેતાળીસથી માંડીને ઓગણસાઇઠની ઉંમરના આ ગાઇડ ભાઈઓએ લશ્કરના યુવાનોને લઈને બરફના લાંબા રસ્તાઓ તેમ જ મેદાનો પર અને ચાળીસ ફૂટ ઊંચા સીધા ચઢાણવાળા ખડકો પર પરિભ્રમણ કરવા લઈ ગયા. તેમણે કમરે દોરડું બાંધી, ખાંચા પાડેલી જગ્યાઓએ હાથ-પગ ટેકવતા ટેકવતા ખડક પર જોખમકારક ચઢાણ કરવાનું હતું. તેમણે કૅનેડિયન રૉક્ઝિમાં આવેલી લીટલ યોહો વૅલીના મિશેલ પીક, ધ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ પીક અને તે સિવાયના ઘણા નામ વગરના શિખરો ચઢ્યા. આ બધા યુવાનોની તંદુરસ્તી ફૂલગુલાબી હતી, છતાં પંદરેક કલાકના આ ચઢાણથી તે બધા થાકીને ઠૂસ થઈ ગયા હતા. (આ યુવાનોએ ખૂબ અઘરી કહી શકાય તેવી 'કમાન્ડો ટ્રેઇનિંગ' હજી હમણાં જ લીધી હતી.)

'કમાન્ડો ટ્રેઇનિંગ' દરમિયાન તેમના જે સ્નાયુઓ કસાયા ન હોય તેનો ઉપયોગ પર્વતારોહણ કરતી વખતે થવાથી તેમને થાક લાગ્યો હશે ? હવે આ પ્રશ્ન કમાન્ડો ટ્રેઇનિંગ લીધેલી કોઈ પણ વ્યક્તિએ સાંભળ્યો હોય તો હુરિયો બોલાવી દે ! ના, એ લોકો થાક્યા હતા પર્વતારોહણથી કંટાળીને ! એ લોકો એટલા થાકી ગયા હતા કે એમનામાંના કેટલાક તો જમ્યા વગર જ સૂઈ ગયા. જ્યારે બીજી બાજુ તેમના ગાઇડ-માર્ગદર્શકો પેલા સૈનિકો કરતા બમણાં કે ત્રણ ગણા ઉંમરમાં મોટા – તેમને થાક લાગ્યો હતો. હા, તે લોકો થાકી ગયા હતા પણ હાંફી નહોતા ગયા. બધા ગાઇડ મજાકમસ્તી કરતા સાથે જમ્યા અને રાત્રે ક્યાંય સુધી બેસીને તે દિવસના અનુભવોના ગપ્પા મારતા બેઠા ! એ લોકો હાંફી નહોતા ગયા કારણ કે પર્વતારોહણ તેમની ગમતી પ્રવૃત્તિ હતી – તેમના રસનો વિષય હતો.

કોલંબિયાના ડૉ. ઍડવર્ડ થોર્નડીક 'થાક' ઉપર પ્રયોગો કરી રહ્યા હતા. તે વખતે તેમણે થોડા યુવકોને તેમની ગમતી પ્રવૃત્તિમાં સતત વ્યસ્ત રાખીને લગભગ એક અઠવાડિયું સળંગ જાગતા રાખ્યા હતા. ઘણા સંશોધનો પછી ડૉ. થોર્નડીકે કહેવું પડ્યું કે :

> "કામ ઓછું થઈ શકે અથવા કામમાં ઘટાડો થાય, ત્યારે તેનું મુખ્ય કારણ 'કંટાળો' છે."

આપણે માનસિક કે બૌદ્ધિક કામ કરતા હોઈએ ત્યારે ગમે તેટલું વધારે કામ હોય તો પણ ભાગ્યે જ કંટાળો આવે છે પણ તમે જ્યારે ઓછું કામ કર્યું હોય ત્યારે થાક ચોક્કસ લાગે

છે. જેમ કે ગયા અઠવાડિયાના એક દિવસની વાત છે. કામમાં તમને સતત ખલેલ પડતી રહી. તમે કોઈ પત્રનો જવાબ નહોતા આપી શક્યા. તમારી કેટલીક ઍપોઇન્ટમેન્ટ રદ કરવી પડી. ચારે બાજુથી કંઈ ને કંઈ મુશ્કેલીઓ આવતી રહી. એ દિવસે બધું ઊંધું જ ઊતરતું હતું એટલે કંઈ ખાસ કામ નહોતું કર્યું – છતાં તમે થાકેલા અને હાંફેલા ઘેર ગયા અને સાથે માથાનો સખત દુખાવો પણ લેતા ગયા.

બીજા દિવસે ઑફિસે બધું સમું-સૂતરું પાર ઊતરવા લાગ્યું. આગલા દિવસ કરતાં ચાળીસ ટકા જેટલું વધારે કામ કર્યું તો પણ ઘેર પાછા આવ્યા ત્યારે તમે સફેદ મોગરાના ફૂલ જેવા તાજા અને પ્રસન્ન હતા.

આ અનુભવ જે તમને થયો તે મને પણ થયો છે.

શું બોધપાઠ મેળવીશું ? માત્ર આ જ – મોટે ભાગે તમે કામથી થાકતા નથી પણ ગુસ્સો, ચિંતા અને હતાશા તમને થકવી નાખે છે.

આ પ્રકરણ જ્યારે હું લખતો હતો તે વખતે જેરોલમ કર્નનું મ્યુઝિક કૉમેડી ‘શો બૉટ’ ફરી વાર આવ્યું હતું. તે જોવા ગયો તેમાં ‘કોટન બ્લોઝન’ના કેપ્ટન એન્ડીએ ‘ઈન્ટરલ્યૂડ’ (બે એક વચ્ચે આવતા સમયમાં) વખતે ફિલૉસૉફીની વાતો કરતા કહ્યું હતું કે, “નસીબદાર લોકોને ગમતું કામ કરવાની તક મળતી હોય છે” અને મનપસંદ કામ કરતા હોવાથી તે વધારે સ્ફૂર્તિલા, વધારે આનંદી હોય છે. ચિંતા પણ ઓછી રહે છે અને થાક તો બિલકુલ લાગતો નથી અથવા તો બહુ થોડો થાક લાગે છે, અને તેથી જ તેવા લોકો નસીબદાર ગણાય છે. જેમાં તમને રસ હોય તેમાં સ્ફૂર્તિ પણ વધારે લાગે. ઝઘડાળું પતિ કે પત્ની સાથે દસ મકાન જેટલું ચાલતા જેટલો થાક લાગે તેટલો થાક તમારા પ્રિયજન સાથે દસ માઇલ ચાલતા પણ ન લાગે !

તો તમે હવે એના માટે શું કરશો ? એક સ્ટેનોગ્રાફરે તે માટે શું કર્યું તેની વાત કરું – ટુલ્સા શહેરની એક ઑઇલ કંપનીમાં તે સ્ટેનોગ્રાફર – તેને દરેક મહિનાના અમુક દિવસોમાં માન્યામાં ના આવે તેવું નીરસ કામ કરવું પડતું – તેલના લીઝ માટેના પ્રિન્ટેડ ફૉર્મમાં ગણતરી કરીને આંકડા ભરવા પડતા – આ કામ એને એટલું તો કંટાળાજનક લાગતું કે ના પૂછો વાત ! પણ એનો ઉપાય તેણે શોધવો જ રહ્યો. આ કંટાળાભર્યા કામમાંથી પોતાની જાતને ઉગારવા માટે કામમાં રસ ઉત્પન્ન થાય તેવો એક રસ્તો તેણે શોધી કાઢ્યો. કયો રસ્તો ? પોતાની જાત સાથે રોજેરોજની હરીફાઈ ! તે સવારે જે ફૉર્મ ભરતી, તેની સંખ્યા ગણી લેતી. બપોર પછી તે ફૉર્મની વિગતો વધારે સારી રીતે આપવાનો પ્રયત્ન કરતી. કામ કેટલું થયું તેનો હિસાબ રાખતી અને બીજા દિવસે તેનાથી વધારે કામ થાય તેવો પ્રયત્ન કરતી. પરિણામ ? – તેના વિભાગની અન્ય સ્ટેનોગ્રાફર કરતા તે આ નીરસ પ્રિન્ટેડ ફૉર્મ વધારે ઝડપથી ભરવા લાગી અને તેમાંથી તે શું પામી ? વખાણ ? ના... આભાર ? ના... બઢતી ? ના... પગારવધારો ? ના... એ જેટલી કંટાળતી એટલી થાકતી. એનો એ થાક રોકાયો – એણે તેની પોતાની જાતને મદદ કરી અને તેથી એ પામી હતી માનસિક સ્ફૂર્તિ. એણે નિરુત્સાહી કામને મનપસંદ કામ બનાવવાનો પ્રયત્ન કર્યો હતો. તેમાં તે સફળ રહી હતી અને તેથી બાકીનો ફૂરસદનો સમય તે આનંદ, ઉત્સાહ અને સ્ફૂર્તિથી ભર્યો ભર્યો કરી દેતી હતી.

આ સત્ય હકીકતનો હું સાથી છું કારણ કે તે સ્ટેનોગ્રાફર છોકરી સાથે મેં લગ્ન કર્યા છે.

વાત હવે એક બીજી સ્ટેનોગ્રાફરની. રસ પડે તે રીતે દિલથી કામ કરવા માટે તેણે એક ઉપાય શોધી કાઢ્યો. તેણે ‘જાણે કે’ – ‘સાચે જ’ શબ્દ આત્મસાત્ કરી લીધો. કરવું પડતું બધું જ કામ ‘જાણે કે’ તે રસપૂર્વક જ કરે છે તેમ માનીને કરતી. તેનો આ ઉપાય બરાબર કામ કરી ગયો. પહેલા તો તે કામ કરવા ખાતર કામ કરતી – ક-મને કરતી, પણ હવે કામ માટેની તેની દૃષ્ટિ બદલાઈ ગઈ. આ સ્ટેનોગ્રાફર એટલે મિસ વૅલી જી. ગોલ્ડન – એલહર્સ્ટ, ઇલીનોઇની

રહેવાસી – તેણે મને લખીને મોકલેલી વાત એના શબ્દોમાં :

"મારી ઑફિસમાં અમે ચાર સ્ટેનોગ્રાફર કામ કરીએ. અમારે દરેકે અમુક વ્યક્તિઓ પાસેથી કામ મેળવવું પડતું. ક્યારેક એમાં અમે બધા અટવાઈ પણ જતા. એક દિવસ આસિ. ડિપાર્ટમેન્ટ હેડે મને એક લાંબો કાગળ પૂરો કરી આપવા કહ્યું. મેં એનો વિરોધ કર્યો અને અણગમો બતાવીને તે કાગળ ફરી ટાઇપ કરવાના બદલે સુધારો કરીને ચલાવી લેવા જણાવ્યું. આસિ. ડિપાર્ટમેન્ટ હેડે તો તે જ ક્ષણે મને ચેતવણી આપી દીધી કે જો હું કામ પૂરું નહીં કરી આપું તો તે કામ બીજાને સોંપી દેવામાં આવશે. હું તો સખત ધૂંધવાઈ ગઈ ! એટલે મેં તે કાગળ ફરી ટાઇપ કરવાનો શરૂ કરી દીધો અને એ જ વખતે મારા મનમાં ઝબકારો થયો કે હું જે કામ કરું છું તે કરવા માટે તો કેટલાય લોકો ટાંપીને બેઠા છે. વળી, મને તે કામનો તો પગાર આપવામાં આવે છે." હવે મને એકદમ સારું લાગવા માંડ્યું. મારું અણગમતું કામ પણ હું આનંદથી જ કરું છું, એમ મારા મનમાં તરત જ ઠસાવી દીધું. આ મારી મહત્ત્વની શોધ થઈ. મારું દરેક કામ હું 'જાણે કે', 'સાચે જ' આનંદથી કરું છું એમ માનીને કરું ત્યારે તે કામમાંથી હું થોડોક આનંદ તો મેળવી જ શકીશ. મને એ પણ ખબર પડી કે જ્યારે હું આનંદથી કામ કરું છું ત્યારે ઝડપી કામ કરી શકું છું. હવે ઓવરટાઇમ કરીને કામ પૂરું કરવાની ક્યારેક જ જરૂર પડે છે. મારા આ નવા અભિગમને પરિણામે એક સારા કર્મચારી તરીકેની મારી છાપ સુધરી – તે મારો ફાયદો. અરે, એક ડિપાર્ટમેન્ટ સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટને પ્રાઇવેટ સેક્રેટરીની જરૂર હતી તો તેને માટે મને પુછાવ્યું – તેનું કારણ બતાવતા કહ્યું : "મેં હંમેશા મોં બગાડ્યા વગર વધારાનું કામ કરી આપ્યું હતું !" માનસિક અભિગમના બદલાવને કારણે મારી આંતરિક તાકાત પણ વધી હતી. આ મારી મહત્ત્વની શોધના કારણે ચકિત થઈ જવાય એવું કામ થવા લાગ્યું !

આ જાદુઈ શબ્દ 'જાણે કે' અથવા 'સાચે જ'ની ફિલૉસૉફી મિસ ગોલ્ડનને પ્રો. હાન્સ વાઇન્જર પાસેથી મળી હતી. તેમણે આપણે 'સાચે જ' સુખી છીએ તે રીતે અભિનય કરતા શીખવ્યું હતું – આ રીતે તે લોકો આગળ વધતા ગયા.

તમે તમારું કામ 'સાચે જ', 'જાણે કે' રસપૂર્વક જ કરો છો તેવો અભિનય કરશો તો તે અભિનયનો તેટલો ભાગ, કામમાં સાચો રસ લેવાની પ્રેરણા આપશે, તેને કારણે તમને થાક ઓછો લાગશે, તનાવ દૂર થશે અને ચિંતા પણ ઘટશે.

થોડાં વર્ષો પહેલાની વાત. હાર્લન એ. હાવર્ડે મનમાં એક એવો નિર્ણય લીધો જેના લીધે તેની જિંદગી સમૂળગી બદલાઈ ગઈ. તેણે એના ભાગે આવેલા નિરુત્સાહી કામને મનપસંદ કરી બતાવવાનું નક્કી કર્યું – પછી જુઓ વાત શું બની તે. તેનું કામ ખરેખર કંટાળાજનક હતું. શાળાના બીજા વિદ્યાર્થીઓ રિસેસના સમય દરમિયાન રમતના મેદાનમાં રમતા હોય કે છોકરીઓ સાથે ગપ્પાં મારતાં હોય ત્યારે તેણે જમવાના રૂમમાં (લંચ રૂમમાં) પ્લેટો ધોવાની, ટેબલ સાફ કરવાના અને આઇસ્ક્રીમ કાઢવાનું કંટાળાજનક કામ કરવું પડતું હતું. આ કામ કરવું તેને ગમતું નહીં છતાં એ કામને વળગી રહેવાનું હતું. કામ છોડવું તેને પાલવે તેવું નહોતું તેથી તેમાં મન લગાવવા માટે તેણે આઇસ્ક્રીમનો કેસ-સ્ટડી કરવાનો નિશ્ચય કર્યો – આઇસ્ક્રીમ કેવી રીતે બનાવાય છે ? તેમાં કઈ સામગ્રી વપરાય છે ? અમુક આઇસ્ક્રીમ બીજા આઇસ્ક્રીમ કરતા વધારે સારા કેમ હોય છે – વગેરે વગેરે. એમ કરતાં કરતાં તેને આઇસ્ક્રીમની રસાયણવિદ્યામાં રસ પડવા માંડ્યો અને પછી હાઇસ્કૂલમાં રસાયણશાસ્ત્રના વિષયમાં તે પવનના સૂસવાટાની જેમ બધાથી એટલો આગળ વધી ગયો કે આગળ જતા તેણે સ્ટેટ કૉલેજમાં પ્રવેશ મેળવીને 'ફૂડ ટૅક્નોલૉજી'ના વિષયમાંનો સ્કૉલર બની ગયો. તે ઉચ્ચતાના ક્રમે આવવા લાગ્યો. એક વાર એવું બન્યું કે ન્યૂ યોર્ક કોકો એક્ષચેન્જે 'કોકો અને ચૉકલેટ'ના વિષય પર સહુથી સારા નિબંધ માટે ૧૦૦ ડૉલરનું ઇનામ જાહેર કર્યું. આ સ્પર્ધામાં ભાગ લેવા

માટે દરેક કૉલેજના વિદ્યાર્થીઓને આમંત્રણ હતું. ઇનામ મેળવનાર સદ્ભાગી કોણ હશે ? શું ધારો છો ? બરાબર – એ જ હાર્લન હાવર્ડ.

ભણી લીધા પછી તેને સારી નોકરી મેળવવામાં બહુ મુશ્કેલી પડી. નોકરી ન મળી પણ તેણે નિરાશ થયા વગર એમ્હર્સ્ટ, મેસેચ્યુએટમાં આવેલા તેના ઘરના ભોંયતળિયામાં ખાનગી લૅબોરેટરી શરૂ કરી. તેના થોડા સમયમાં જ એક નવો કાયદો આવ્યો – એ કાયદા મુજબ દૂધમાં રહેલા બેક્ટેરિયાની સંખ્યા ગણાવવી ફરજિયાત બની : હાર્લન હૉવર્ડને એમ્હર્સ્ટમાં આવેલી દૂધની ચૌદ કંપનીઓના બેકટેરિયા ગણવાનું મોટું કામ મળ્યું. તે ઝડપથી બેકટેરિયા ગણી શકતો. કામને પહોંચી વળવા માટે તેને બે મદદનીશ પણ રાખવા પડયા.

કલ્પના કરો કે તે પછીનાં પચીસ વર્ષોમાં તે ક્યાંનો ક્યાં પહોંચી ગયો હશે ! અત્યારે જે વ્યક્તિ ફૂડ કૅમેસ્ટ્રીનો વ્યવસાય કરે છે તે નિવૃત્ત થઈ ગઈ હોય, મૃત્યુ પામી હોય અને તેની જગ્યાએ નવા ઉત્સાહી અને જવાબદાર યુવાનો પણ આવી ગયા હોય. પચીસ વર્ષ પછી હાર્લન હાવર્ડ એના વ્યવસાયમાં અગ્રણી બની ગયા હશે જ્યારે તેમની સાથેના કેટલાક સહવિદ્યાર્થીઓ જેમને તે ટેબલ પર આઇસ્ક્રીમ પીરસતા તે વિદ્યાર્થીઓ બેકાર પણ હોઈ શકે. તે સરકારને કોચતા હોઈ પણ અથવા તેમને કોઈ તક મળી નહોતી એવી ફરિયાદ કરતા હોઈ શકે. હાવર્ડને તો એવી ફરિયાદ કરવાની તક જ નહોતી મળી કારણ કે તેણે તેના ભાગે આવેલા નિરસ કામને તેની મનપસંદ પ્રવૃત્તિમાં ફેરવી નાખ્યું હતું.

વર્ષો પહેલાંની એક બીજી વાત ફૅક્ટરીમાં કામ કરતો યુવાન. નામ તેનું સેમ. ફૅક્ટરીમાં લેથ સામે ઊભા રહીને કરાતાં નીરસ કામને મનપસંદ કામમાં ફેરવવાનો પ્રયત્ન ન કર્યો હોત તો તે કદાચ આખી જિંદગી મિકેનિક જ રહ્યો હોત.

એચ. વી. કેલ્ટન્બોર્ન જાણીતા રેડિયો ન્યૂઝ એનાલિસ્ટ – તેમણે તેમના નિરસ કામને કેવી રીતે મનપસંદ બનાવ્યું, તેની કહાની જોઈએ. બાવીસ વર્ષની ઉંમરે તે એટલાન્ટિક સમુદ્રમાં પશુઓને લઈ જતા વહાણમાં પશુઓને ખવડાવવા-પીવડાવવાનું કામ કરતો હતો. એક વાર તે સાઇકલ લઈને ઇંગ્લૅન્ડના પ્રવાસે નીકળી પડયો. પેરિસ પહોંચ્યો ત્યારે તે થાક અને ભૂખથી લગભગ ભાંગી પડયો હતો. તેની પાસે કંઈ જ બચ્યું નહોતું. તેનો કૅમેરો પાંચ ડૉલરમાં ગીરે મૂકીને તે પૈસામાંથી તેણે 'ધ ન્યૂ યોર્ક હેરોલ્ડ'ની પેરિસ ઍડિશનમાં જાહેરખબર આપી અને તે દ્વારા તેને સ્ટીરિયો ઑપ્ટિકન મશીનનું વેચાણ કરવાની નોકરી મળી. અત્યારે મને યાદ આવે છે એ જૂના સ્ટીરિયોસ્કોપ – અમે એને આંખે લગાવતા – બે એકસરખાં ચિત્રોને સામે રાખતા પછી સ્ટીરિયોસ્કોપમાંથી જોતા ત્યારે જાણે 'જાદુ' થઈ જતું. સ્ટીરિયોસ્કોપમાં આવેલા બે લેન્સ બંને ચિત્રોને ભેગાં કરી 'થ્રી ડાયમેન્શન'વાળું એક જ દૃશ્ય બનાવી દેતા ! અમે તેનું અંતર પણ જોઈ શકતા. તે દૃશ્ય એટલું આબેહૂબ લાગતું કે અમે તેનાથી અંજાઈ જતા !

કેલ્ટન્બૉર્ન આ મશીન પેરિસમાં ઘેર ઘેર ફરીને વેચતા. તેમને ફ્રેન્ચ ભાષા બોલતા નહોતી આવડતી, તે છતાં પહેલા વર્ષે કમિશન પેટે તેમને પાંચ હજાર ડૉલર મળ્યા અને આખા ફ્રાન્સમાં સૌથી વધારે રકમ મેળવનાર સેલ્સમૅન તરીકે પ્રસિદ્ધ થયા. કેલ્ટન્બૉર્ન મને કહેતા કે આ અનુભવથી મારી આંતરિક શક્તિનો જેટલો વિકાસ થયો તે મને હાર્વર્ડ યુનિવર્સિટીમાં ભણ્યો હોત તો પણ થઈ ન શક્યો હોત ! તેનામાં ગજબનો આત્મવિશ્વાસ આવી ગયો હતો. તે કહેતા કે હવે તો હું ફ્રાન્સની ગૃહિણીઓને 'ધ કૉન્ગ્રેશ્નલ રેકોર્ડ' પણ વેચી શકું એમ છું. આ અનુભવથી તે ફ્રેન્ચ લોકોની જીવનશૈલી નજીકથી જાણી શક્યો યા તેમ જ સમજી શક્યા યા અને તેથી જ યુરોપિયન બનાવોનું ભાષાંતર કરીને રેડિયો પર પ્રસારિત કરવામાં તેમનો કિંમતી ફાળો રહ્યો.

ફ્રેન્ચ ભાષા બોલવામાં તેમની ફાવટ નહોતી, છતાં તે સફળ સેલ્સમૅન કેવી રીતે બની

શક્યા તે સવાલ મનમાં ચોક્કસ થાય. તેમણે એક ફ્રેન્ચ વ્યક્તિને તેમના મદદનીશ તરીકે લઈને, વેચવા માટેની જરૂરી વાતચીત (sales-talk) શુદ્ધ ફ્રેન્ચ ભાષામાં લખાવી હતી અને તે લખાણ તેમણે ગોખી લીધું હતું. યાદ રાખી લીધું હતું. ડોરબૅલ વગાડે અને ગૃહિણી બારણું ખોલે અને કંઈ પૂછે એટલે આ ભાઈ તો ફ્રેન્ચ ભાષામાં ગોખીને તૈયાર કરેલું ભાષણ ફટાફટ બોલવા લાગે ! પછી ભલે ને ઉચ્ચારો ગરબડિયા હોય ! પછી આગળ પેલી ગૃહિણી બીજા બે સવાલ કરે ત્યાં ગાડી અટકી પડે. ખભા ઉછાળીને કહેવા લાગે. 'અમેરિકન... અમેરિકન...' માથા પરથી હૅટ ઉતારી, તેના ઉપર ચોંટાડેલી ફ્રેન્ચ ભાષામાં લખીને તૈયાર કરેલી વેચાણ કળામાં મદદરૂપ થાય તેવી વાતો (સેલ્સ-ટૉક) બતાવે અને બેઉ જણા હસી પડે. પછી તે બીજાં ચિત્રો બતાવતો ને વાત આગળ ચાલતી. એચ. વી. કેલ્ટન્બૉર્નના મતે આ કામ જેટલું દેખાય છે તેટલું સહેલું જરાયે નહોતું. તેને વળગી રહેવાનું કારણ તેનું દૃઢ મનોબળ હતું – જે કામ કરવાનું છે તે ખૂબ રસથી કરવું એવું મનોબળ. રોજ સવારે બહાર જતા પહેલા અરીસા સામે ઊભા રહેતા અને જાત સાથે વાર્તાલાપ કરતા. "આજે જો તારે જમવાનું મેળવવું હોય તો આ કામ તારે કરવાનું છે અને જો આ કામ કરવાનું જ છે, તો સારી રીતે કેમ ના કરવું ? જ્યારે તું ડોરબૅલ વગાડે છે ત્યારે તું એવી કલ્પના કેમ નથી કરતો કે તું સ્ટેજ પર ઊભો છું. સ્ટેજની નીચે ઢંકાયેલી લાઇટ તારી ઉપર પડે છે અને સામે પ્રેક્ષકગણ તારો અભિનય જોઈ રહ્યા છે ! તું જે કરે છે તે ખરેખર તો સ્ટેજ પર અભિનય કરવા જેટલું જ મજાનું છે તો પછી શા માટે તે કામ આનંદ અને ઉત્સાહથી ના કરવું ?"

રોજેરોજ જાત સાથેના આ વાર્તાલાપની ધારી અસર થઈ. એક વખત ખૂબ અઘરા લાગતા કામને તેણે ઘણો નફો રળી આપતી મનપસંદ સાહસિક પ્રવૃત્તિમાં ફેરવી નાખી.

સફળતા પ્રાપ્ત કરવા થનગનતા યુવાન અમેરિકનોને તમે શું સલાહ આપશો તેવો સવાલ મેં મિ. કેલ્ટન્બૉર્નને પૂછ્યો. તેના જવાબમાં તે કહે છે :

"રોજેરોજ તમારી જાત સાથે શરત લગાવો. આપણે ઊંઘમાંથી ઊઠીને પણ શારીરિક વ્યાયામ કરવાની ઘણી ચર્ચા કરતા હોઈએ છીએ પણ સાથે જરૂરી છે – બલકે વધારે જરૂરી છે – રોજ સવારે આધ્યાત્મિક અને માનસિક અભ્યાસ. તેના માટે દરરોજ તમારી જાત સાથે સત્સંગ કરો."

પણ રોજ સવારે ઊઠીને જાત સાથે આ રીતે વાત કરવી, સત્સંગ કરવો – એ ઉપરછલ્લું, મૂર્ખાઈ ભરેલું કે છોકરમત જેવું નથી લાગતું ? ના. એમ સહેજ પણ ના સમજશો. ઊલટું આ જ તો મનોવિજ્ઞાનનો સાર છે. "આપણી જિંદગી આપણા વિચારોથી બને છે." અઢારમી સદી પહેલાં માર્ક ઑરેલિયસે 'મેડીટેશન'માં લખેલા આ શબ્દ આજે પણ એટલા જ સાચા છે.

આ અભ્યાસને સહેજ વધારીને જો દરરોજ દર કલાકે તમારી જાત સાથે વાત કરવાની ટેવ પાડશો તો તમે તમારી જાતને સુખશાંતિ અને આનંદની દિશા બતાવી શકશો. તમારી જાત સાથે વાતો કરતી વખતે તમે જેના જેના ઋણી રહ્યા છો અથવા જે જે વ્યક્તિઓએ તમને નાની-મોટી મદદ કરી છે, તેમને યાદ કરશો તો પણ તમારું મન આનંદથી છલકાઈને ગાવા લાગશે.

સાચી દિશામાં વિચારો કરવાથી કામમાં મુશ્કેલીઓ ઓછી આવશે. તમારો 'બૉસ' 'તમે રસ લઈને કામ કરો' એવું એટલા માટે ઇચ્છે કે તેમાંથી તે વધુ નફો મેળવી શકે. આપણે ભૂલી જઈએ કે 'બૉસ' શું ઇચ્છે છે ? પણ એ ચોક્કસ યાદ કરીએ કે જે કામ કરવાથી તમને આનંદ મળે છે તેની તમારે મન કેટલી કિંમત છે ? તમારી જાતને સતત યાદ અપાવતા રહો કે તમારી જાગ્રત અવસ્થાનો અડધો ભાગ તમે જે કામમાં વિતાવો છો તે તમારા જીવનમાં બમણો

આનંદ લાવે છે. જો તમને તે કામ કરવામાં આનંદ નહીં મળે તો તમે બીજે ક્યાંયથી આનંદ નહીં મેળવી શકો. તમારી જાતને યાદ કરાવતા રહો કે : રસપૂર્વક કામ કરવાથી તમારું મન ચિંતામુક્ત રહેશે અને તેથી લાંબા સમયે તમને કદાચ બઢતી મળે કે પગારવધારો પણ મળે. અને એ જો ન મળે તો પણ તમારા ફૂરસદના સમયમાં પૂરેપૂરો આનંદ તો મળશે જ મળશે –

૫

દસ લાખ ડોલરના બદલામાં તમારી પાસે 'જે છે તે' અાપશો ?

હૅરોલ્ડ ઍબટને હું વર્ષોથી ઓળખું – મિસુરીના વૅલ સિટીમાં તે રહેતો. મારા 'લેક્ચર મૅનેજર' તરીકે પણ એક વખત રહી ચૂકેલો. એક વાર અમે બંને કેન્સાસ સિટીમાં ભેગા થઈ ગયા. અમે મિસુરીના બેલ્ટન નજીક આવેલા મારા ફાર્મ તરફ ગાડીમાં સાથે જતા હતા. વાત વાતમાં મેં તેને પૂછ્યું કે ચિંતા ન થાય તે માટે તે શું કરે છે. ત્યારે તેણે મને એક પ્રેરણાદાયક પ્રસંગ કહ્યો જે કદાપિ હું ભૂલી નહીં શકું.

તેણે વાત કહેવાની શરૂ કરી : "પહેલા હું બહુ ચિંતા કરતો હતો. ઈ.સ. ૧૯૩૪ની આ વાત છે. હું વૅલ સિટીમાં વેસ્ટ ડોહેર્ટી તરફ જઈ રહ્યો હતો. ત્યાં મેં જે દૃશ્ય જોયું ત્યાર પછી મારી બધી ચિંતાઓ દૂર થઈ ગઈ. જોકે આ બધો દસ સેકન્ડનો ખેલ હતો પણ એ દસ સેકન્ડમાં હું જે શીખ્યો તે છેલ્લાં દસ વર્ષના અનુભવે પણ શીખી શક્યો નહોતો. વૅલ સિટીમાં છેલ્લાં બે વર્ષથી 'ગ્રોસરી સ્ટોર' ચલાવતો હતો. તે દરમિયાન ધંધામાં મેં ઘણા પૈસા તો ગુમાવ્યા જ પણ માથે દેવું ચઢી ગયું. જે ઉતારતા મને બીજાં સાત વર્ષ લાગ્યાં. અંતે મારે 'ગ્રોસરી સ્ટોર' બંધ કરવાની નોબત આવી. મર્ચન્ટ એન્ડ માઈનર્સ બૅન્કમાંથી લૉન મેળવીને નોકરી મેળવવા મારે કેન્સાસ સિટી જવું હતું. માનસિક રીતે હું તદ્દન ભાંગી પડયો હતો. હતાશ અને નાસીપાસ થઈ ગયો હતો. એટલામાં સ્ટ્રીટ તરફ આવતી એક વ્યક્તિ પર મારી નજર પડી – તેના બંને પગ નહોતા – અપંગ હતો. નાનકડા લાકડાના પાટલા પર તે બેઠો હતો. જેના ચાર છેડે ગરગડીવાળા ચાર પૈડાં હતાં. તેના બંને હાથમાં લાકડાના ડટ્ટા હતા, જેની મદદથી તે સ્ટ્રીટમાં પોતાની જાતને આગળ ધકેલતો હતો. સ્ટ્રીટ પસાર કર્યા પછી ચાર ઈંચ જેટલી ઊંચી ફૂટપાથ પર ચઢવા તે મથામણ કરતો હતો તે જગ્યાએ તે મને મળ્યો. એના લાકડાના પાટલાને અમુક ખૂણામાં ગોઠવવાનો તે પ્રયત્ન કરતો હતો ત્યારે અમારી બંનેની આંખો મળી. એણે મારી સામે સુંદર સ્મિત કર્યું અને ઉત્સાહથી અભિવાદન કરતા કહ્યું : "ગુડ મૉર્નિંગ સર ! કેટલી સુંદર સવાર છે, નહીં !" હું તો આભો બનીને એની સામે જોતો જ રહ્યો. હવે મને ખ્યાલ આવ્યો કે હું કેટલો ધનિક છું ! મારે બે પગ છે – હું ચાલી શકું છ શકું છું છતાં મને તો મારી જાતની તરસ આવતી હતી, એ વિચારથી મને શરમ આવી ગઈ. મને થયું કે એની પાસે પગ નથી, છતાં જો તે આટલો આનંદમાં અને ઉત્સાહમાં, આત્મવિશ્વાસ સાથે ફરી શકે છે જ્યારે મારી પાસે તો બે કિંમતી પગ છે ! મારી છાતી ગદ્દદ થવા લાગી. મર્ચન્ટ એન્ડ માઈનર્સ બૅન્ક પાસેથી મારે માત્ર સો ડૉલરની લૉન લેવી હતી પણ હવે બસો ડૉલરની લૉન માગવાની મને હિંમત આવી ગઈ. હું એમ કહેવાનો હતો કે કેન્સાસ સિટીમાં હું નોકરી મેળવવાનો પ્રયત્ન કરીશ . એના બદલે મેં ખૂબ આત્મવિશ્વાસ સાથે જણાવ્યું કે મને કેન્સાસ સિટીમાં નોકરી મળવાની છે – મને લૉન મળી

અને નોકરી પણ મળી.

"મેં મારા બાથરૂમના અરીસા પર આ શબ્દો લખીને ચોંટાડી રાખ્યા છે. દરરોજ સવારે હજામત કરતી વખતે હું તે વાંચું છું."

"મારી પાસે ચંપલ નહોતા, તેનું મને દુ:ખ હતું
પણ ક્યાં સુધી ?
ગલીમાં ફરતા પગ વગરના માણસને મળ્યો –
– બસ, ત્યાં સુધી !"

એડી રિકન બેકર – પૅસિફિક મહાસાગરમાં ખોવાઈ ગયેલા – મેં તેમને પૂછ્યું : "પૅસિફિક મહાસાગરમાં સાથીદારો સાથે એકવીસ દિવસ સુધી તરાપામાં તણાતા રહેવાના અનુભવે તમને જીવનમાં શું શીખવા મળ્યું ?" તેમણે કહેલું કે, "અનુભવથી હું મોટામાં મોટી અગત્યની વાત એ શીખ્યો કે પીવા માટે તાજું પાણી અને ધરાઈને જમવા જેટલો ખોરાક મળી રહે તો કોઈ ચીજવસ્તુની ફરિયાદ રહેવી ના જોઈએ."

'ટાઈમ' મૅગેઝિનમાં એક વાર ગૌડાલ કેનાલમાં ઘવાયેલા સાર્જન્ટની કહાની આપી હતી. તેના ગળા પર બૉમ્બ-શૅલની ઘણી કરચો વાગવાથી ઊંડા ઘા પડેલા – ખૂબ લોહી વહી જવાથી સાતેક વખત લોહી ચઢાવવું પડેલું. તે સાર્જન્ટે ડૉક્ટરને એક નોંધ ટપકાવીને મોકલી : "હું જીવી શકીશ ?" ડૉક્ટરે 'હા'માં જવાબ વાળ્યો. તેણે બીજી નોંધ મોકલી : "હું બોલી શકીશ ?" ડૉક્ટરે ફરી 'હા'માં જવાબ આપ્યો. હવે તેણે વળી ત્રીજી નોંધ મોકલી : "તો પછી મારે ચિંતા કરવાની શી જરૂર છે ?"

હવે તમે અહીં જ અટકો અને તમારી જાતને કહો કે "મારે શા માટે કોઈ પ્રકારની ચિંતા કરવી જોઈએ ? તમને ખ્યાલ આવશે કે તમે જે ચિંતા કરો છો તે પ્રમાણમાં બિનજરૂરી અને અર્થહીન છે."

આપણી જિંદગીમાં લગભગ નેવું ટકા બધું સારું હોય છે અને માત્ર દસ ટકા કંઈક ખોટું હોય છે. આપણે સુખી થવું હોય તો આપણી પાસે જે નેવું ટકા સારું છે તેના પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને બાકી રહેલા દસ ટકાની અવગણના કરવી જોઈએ. જો આપણે ચિંતા જ કરવી હોય અને જીવનમાં કડવાશ ભરી દેવી હોય તો જે દસ ટકામાં કંઈક ખોટું છે તેના પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને બાકીના શ્રેષ્ઠ નેવું ટકાની અવગણના કરવી જોઈએ !

"Think and Thank" – "યાદ કરો અને આભાર માનો." ઇંગ્લૅન્ડના ઘણા ક્રોમ્બેલિયમ ચર્ચમાં આ બે શબ્દો કોતરાયેલા જોવા મળે છે. આ શબ્દો આપણા હૃદયમાં પણ કોતરાઈ જવા જોઈએ. "યાદ કરો અને આભાર માનો." જેણે જેણે મદદ કરી છે તે બધાને યાદ કરો અને છૂટે હાથે આપણા જીવનને આનંદથી ભરી દેવા બદલ ઈશ્વરનો આભાર માનો.

'ગુલિવર્સ ટ્રાવેલ્સ' ના લેખક જનાથન સ્વીફ્ટ અંગ્રેજી સાહિત્યના મોટા ગજાના લેખક – પણ બહુ નિરાશાવાદી વ્યક્તિ – પોતાના જન્મદિવસે શોક મનાવવા કાળો કોટ પહેરે અને ઉપવાસ પણ કરે. જન્મદિવસે પણ ચિંતા કરતા, એટલા બધા નિરાશાવાદી ! અંગ્રેજી સાહિત્યના ઉત્તમ કોટીના આ અત્યંત નિરાશાવાદી મનોવલણ ધરાવતા લેખકે મનુષ્યને સુખી અને પ્રફુલ્લિત રહેવા માટેનો મહાન મંત્ર આપ્યો છે :

"દુનિયાના શ્રેષ્ઠ ડૉક્ટરો એટલે ડૉ. આહાટ, ડૉ. શાંતિ અને ડૉ. આનંદ !"

ડૉ. આનંદની સેવા તો આપણે લેતા જ નથી. આપણી પાસે જે કિંમતી ધન છે, તેની તરફ ધ્યાન આપવાને બદલે જે દૂર છે તે અલીબાબાના ખજાનાને શોધવા જઈએ છીએ – તમને આવીને કોઈ કહે કે, "હું દસ લાખ ડૉલર આપું, તમારી આંખો એના બદલામાં મને આપશો ?" તમારા બે પગ ? બે હાથ ? તમારી શ્રવણશક્તિ ? તમારા બાળકો ? તમારું કુટુંબ

? કેટલી કિંમત આંકશો આ બધાની ? યાદી લાંબી થતી જશે. તમારી આ સંપત્તિ ઉમેરતા જાઓ. ખાતરીથી કહું છું કે રૉક ફેલર્સ, ફૉર્ડ્સ અને મૉર્ગન્સ જેવા શ્રીમંતોનું બધું સોનું એકઠું કરીને તમને આપવામાં આવે તો પણ તમારી આ અમૂલ્ય સંપત્તિ તમે નહીં આપો.

જોકે આપણે આ 'સંપત્તિ'ની કદર કરીએ છીએ ખરા ? શોપનહોવરે એક જગ્યાએ નોંધ્યું છે : "હંમેશા આપણે આપણી પાસે શું છે તેનો વિચાર નથી કરતા, પણ શું ખૂટે છે તેનો જ વિચાર કરીએ છીએ." અને ખરેખર એમ જ છે. આ રીતે વિચારવાનો આપણો અભિગમ એ આ જગતની કરુણતા છે. ઈતિહાસમાં થયેલી બધી લડાઈઓ અને બધા અનિષ્ટો પાછળનું આ એક જ મુખ્ય કારણ છે.

જ્હોન પલ્મેર – એક સીધોસાદો છોકરો – રોદણાં રડતાં રડતાં વૃદ્ધ બની ગયો – આ જ કારણે એનું ઘર લગભગ વેરણછેરણ થઈ ગયું. તેણે મને કહ્યું હતું તેથી હું જાણું છું :

મિ. પલ્મેર – પેટરસન, ન્યૂ જર્સીમાં રહેતા હતા. તેમણે કહ્યું કે, "લશ્કરમાંથી પાછા ફર્યા પછી મેં ધંધો શરૂ કર્યો. દિવસ-રાત હું મહેનત કરતો ને બધું બરાબર ચાલતું પણ પછી મુશ્કેલીઓ આવવા માંડી. ધંધા માટેનું રો મટિરિયલ અને પાર્ટ્સ મળતા બંધ થયા. મને બીક લાગવા માંડી કે ધંધો બંધ તો નહીં થઈ જાય ને ? મને એની એટલી બધી ચિંતા રહેવા માંડી કે તેની અસર મારા મન અને શરીર બંને પર પડવા લાગી. સીધાસાદા યુવાનના બદલે હું રોદણાં રડતો ઘરડો ખખ્ખ ડોસો બની ગયો. મારું મન ખાટું થઈ ગયું હતું. મારું ઘર બરબાદ થવાની અણી પર હતું – તે વખતે હું જે સમજી શક્યો નહોતો તે આજે બરાબર સમજી શકું છું."

મારી આ સ્થિતિ જોઈને મારું કામ કરતો એક અપંગ સૈનિક આવીને મને કહેવા લાગ્યો, "જ્હોની, તું તો જાણે એવી રીતે વર્તે છે કે દુનિયામાં તારા એક પર જ બધી મુશ્કેલીઓ આવી ગઈ છે. તને તારી જાત પર શરમ આવવી જોઈએ. વધારેમાં વધારે શું થાય ? ધારો કે તારી દુકાન થોડા સમય માટે બંધ કરી દેવાનો વારો આવે તો શું ખાટું-મોળું થઈ જવાનું છે ! થોડા વખત પછી બધું બરાબર ચાલવા લાગે એટલે ધંધો ફરી પાછો ચાલુ કરી શકાય. તારી પાસે તો ઘણું છે અને તારે એનો આભાર માનવો જોઈએ. એના બદલે હંમેશા તારો બબડાટ ચાલુ હોય છે. જ્હોની, મને એમ થાય છે કે હું તારી જગ્યાએ હોત તો કેટલું સારું થાત ! જરા મારી સામે જો ! મારે તો એક જ હાથ છે, અડધો ચહેરો પણ બળી ગયેલો છે અને છતાં મારે કોઈ ફરિયાદ નથી. જો તું તારા રોદણાં રડવાનું, ફરિયાદ કરવાનું અને ખોટો બડબડાટ કરવાનું બંધ નહીં કરે તો તારો ધંધો તો બંધ પડશે જ, સાથે તારી તબિયત પર અસર પડશે અને તું તારું ઘર અને તારા મિત્રો – બધું જ ગુમાવીશ."

"એની આ ચેતવણીભરી સલાહને કારણે હું તેમાંથી બહાર આવ્યો અને હું કેટલો બધો સમૃદ્ધ છું તેનો તેણે મને અહેસાસ કરાવ્યો. તેમાંથી બહાર આવી જવા માટે મેં તે જ ઘડીએ નિશ્ચર્ય કર્યો અને મેં તે કરી પણ બતાવ્યું."

મારી એક મિત્ર લ્યુસિલ બ્લેક. તેનો સ્વભાવ જ એવો કે એની પાસે જે હતું તેનો આનંદ પામવાના બદલે જે નહોતું મળી શક્યું તેની તેને વધારે ચિંતા રહેતી. એવામાં એના જીવનમાં એક કરુણ બનાવ બન્યો, જેનાથી તે ખળભળી ગઈ.

હું અને લ્યુસિલ બંને કોલંબિયા યુનિવર્સિટી સ્કૂલ ઑફ જર્નાલિઝમમાં સાથે અભ્યાસ કરતી વખતે પહેલી વાર મળ્યા. નવલિકા-લેખનનો અભ્યાસ સાથે કરતા હતા. ત્યાર પછી તો તે એરિઝોનાના ટક્સન શહેરમાં રહેલા ચાલી ગઈ હતી. ત્યાં તેની જિંદગીમાં એક આઘાતજનક બનાવ બન્યો. તેણે તેની દુ:ખભરી વાત મને કરી :

"મારી જિંદગીમાં વંટોળ આવી ગયો. હું તે સમયે એરિઝોના યુનિવર્સિટીમાં ઑર્ગન (મોંથી વગાડવાનું વાજું) શીખતી હતી. સાથે સાથે ડેઝર્ટ વીલો રેન્ચમાં હું રહેતી હતી તે

નાનકડામાં ગામમાં સંગીતના ક્લાસ ચલાવતી તેમ જ 'સ્પીચ ક્લિનિક' પણ ચલાવતી. મારા કામમાંથી આનંદ મેળવતી. પાર્ટીઅોમાં જતી, ડાન્સ કરતી, ઘોડેસવારી કરતી – જાણે સાતમા આસમાનમાં ઊડતી હતી. અચાનક એક સવારે હું બેભાન થઈ ગઈ. મારા માથે તો આસમાન તૂટી પડયું. ડૉક્ટરોએ મને કહ્યું : "એક વર્ષ સુધી સંપૂર્ણ આરામ કરવો પડશે – મારે એક વર્ષ પથારીવશ રહેવું પડશે." હું ફરી સાજી થઈ શકીશ, એ માટે એમણે સધિયારો પણ ન આપ્યો.

"મારા રામ, આ શું થઈ ગયું ? એક વર્ષ પથારીમાં પડયા રહેવાનું !?"

પરવશ રહેવા કરતા તો મરવું સારું ! આ વિચારમાત્રથી હું થથરી ગઈ હતી. આ બધું મને કેમ થયું ? શું કામ મને જ થયું ? હું ધ્રુસકે ધ્રુસકે રડી પડી. મારું મન બળવો પોકારી ઊઠ્યું. છેવટે તો મારે ડૉક્ટરની સલાહ માનવાની જ હતી – પથારી તો પકડવી જ પડી. એ યાતનાના દિવસોમાં મિ. રૂડોલ્ફ – મારા પડોશી અને કલાકાર – મારી વહારે આવ્યા – તે મને કહેવા લાગ્યા : "તને એમ લાગતું હશે કે પથારીમાં પડ્યા પડ્યા એક વર્ષ કાઢવું એ જિંદગીની મોટી કરુણતા હશે, પણ યાદ રાખ, એવું સહેજે નહીં બને. આ સમય દરમિયાન તને તારી જાતને સમજવાનો અને ઓળખવાનો સરસ સમય મળશે અને તેને કારણે તારો આધ્યાત્મિક વિકાસ થઈ શકશે – જિંદગીમાં અત્યાર સુધી નહીં થઈ શકી હોય એટલી આધ્યાત્મિક પ્રગતિ માત્ર થોડા મહિનામાં થશે." તેમની વાતોથી મારું મન શાંત થયું. તેમણે સમજાવેલા સદ્‌ગુણોની નવી સમજ વિકસાવવાનો મેં પ્રયત્ન કર્યો. પ્રેરણાત્મક પુસ્તકોનું વાંચન શરૂ કર્યું. એક વાર રેડિયો ચાલુ કર્યો ત્યારે રેડિયો કૉમેન્ટેટરને મેં બોલતા સાંભળ્યા – "તમારો અંતરાત્મા જે કહે તે જ તમે વ્યક્ત કરી શકો છો." આવા ઉપદેશાત્મક શબ્દો મેં આ પહેલા ઘણી વાર સાંભળ્યા હતા પણ અત્યારે એ મારા હૃદયને સ્પર્શી ગયા. હું તેનું હાર્દ સમજી શકી. હવે હું જીવવા માટે આનંદ, સુખ, સ્વાસ્થ્યના જ વિચારો કરતી. રોજ સવારે ઊઠીને મારી જાતને ભારપૂર્વક સમજાવતી અને મારી પાસે જે કંઈ છે તે માટે આભાર માનતી. કોઈ ફરિયાદ મનમાં ન લાવતી. મારી પાસે કેટલું બધું છે ? મારી યુવાન પ્રેમાળ દીકરી, મારી દૃષ્ટિ, મારી શ્રવણશક્તિ, રેડિયો પર વાગતું સૂરીલું સંગીત, વાંચવા માટે મળતો સમય, પૌષ્ટિક ભોજન, સહૃદયી મિત્રો – આ બધાનો મને આનંદ હતો. મને મળવા એટલા બધા મુલાકાતીઓ આવતા કે મારા ડૉક્ટરે તેમની સહીથી એક ખાસ નોંધ મૂકવી પડી કે મારી કૅબિનમાં મને મળવા માટે અમુક ચોક્કસ સમય રહેશે અને એક સાથે એક જ મુલાકાતી મળી શકશે !

હવે તો ઘણાં વર્ષો વીતી ગયાં. હું અત્યારે મારી જિંદગીમાં ખૂબ વ્યસ્ત છું અને જિંદગીમાંથી ભરપૂર આનંદ લૂંટી રહી છું. પથારીમાં વિતાવેલા મારા એ એક વર્ષનો હું હંમેશા આભાર માનું છું. એરિઝોનામાં વિતાવેલું તે એક વર્ષ – મારી જિંદગીનો અમૂલ્ય સમય હતો. તે વખતે મેં એક ટેવ પાડી હતી – રોજેરોજ મળતી શુભેચ્છાઓ ગણવાની – શુભેચ્છાઓ ગણવાની સારી ટેવ મેં વિકસાવી હતી અને આજે પણ હું આ ટેવ ભૂલી નથી ! એ મારો કિંમતી ખજાનો છે."

"મોતના ડરને કારણે હું જીવતા શીખી જ નહીં તે વાત આજે જ્યારે મને સમજાય છે ત્યારે ખરેખર મારી જાત પર શરમ આવે છે."

મારી પ્રિય લ્યુસિલ બ્લેક, તને કદાચ ખબર નહીં હોય પણ આજથી બસો વર્ષ પહેલાં આ જ બોધપાઠ ડૉ. સૅમ્યુઅલ જહોન્સને સમજાવ્યો હતો, "દરેક વસ્તુની સારી બાજુ જોવાની ટેવ પાડો. વર્ષે મળતા હજારો પાઉન્ડ કરતા પણ તે વધારે કિંમતી સાબિત થશે." આ શબ્દો આશાવાદી ધંધાદારી સલાહકારના નથી પણ જેણે ભૂખ, ચિંતા અને ગરીબાઈમાં વીસ વર્ષ જેટલો મોટો ગાળો વિતાવ્યો છે તેમના છે. પછી તો તેમના સમયના પ્રસિદ્ધ લેખક અને વિશ્વવિખ્યાત ચિંતક અને પ્રવકતા તરીકે તે ખ્યાતિ પામ્યા હતા.

લગાન પિયરસેલ સ્મિથે થોડામાં ઘણું કહી નાખ્યું : "જીવનમાં બે વસ્તુ મેળવવાનું ધ્યેય રાખવું. પહેલું, તમારે જે જોઈએ તે મેળવવું અને બીજું, પછી જે મેળવ્યું હોય તેને માણવું." પણ શાણી વ્યક્તિઓ જ બીજી સલાહ માની શકે છે – "મેળવેલી વસ્તુને તે લોકો માણી શકે છે."

રસોડાની સીન્કમાં વાસણો ધોવાના કામમાંથી પણ રોમાંચક અનુભવ કેવી રીતે થાય તે જાણવું છે ? તેને માટે અકલ્પનીય નીડરતા શીખવતું પ્રેરણાદાયી પુસ્તક વાંચો. પુસ્તકનું નામ છે 'મારે તો જોવું હતું'. જેના લેખક છે બોરધીલ્ડ ડાહલ.

આ પુસ્તક એક એવી સ્ત્રીએ લખેલું છે જેણે તેના જીવનના લગભગ પચાસ વર્ષ અંધકારમાં ગાળ્યાં હતાં. તે લખે છે કે : "મારી પાસે એક જ આંખ હતી અને તે આંખ પણ ઊંડા ઘાના કારણે પોણી ઢંકાયેલી રહેતી હતી. તેની આંખના ખુલ્લા રહેલા ખૂબ નાના કાણામાંથી જ તે માત્ર ડાબી બાજુનું જોઈ શકતી. મારે પુસ્તક વાંચવું હોય તો મારે મોં પાસે પુસ્તક લઈ જવું પડતું. મારી આંખોને ખૂબ ખેંચવી પડતી."

જોકે તેની કોઈ દયા ખાય તે તેને બિલકુલ પસંદ નહોતું. એ બીજા કરતા કંઈક 'જુદી' છે એ પણ સ્વીકારવું તેને ગમતું નહીં. તે જ્યારે નાની હતી ત્યારે રમતના મેદાનમાં રમવા જતી ત્યારે મેદાન પર આંકેલી લીટીઓ તેને દેખાતી નહીં. તેના માટે તેણે શું કર્યું, સાંભળો. જ્યારે બીજા બધાં બાળકો રમત રમીને મેદાન છોડીને જતાં રહેતાં ત્યારે તે જગ્યા પર જમીન પર તે બેસી જતી અને ઘૂંટણિયે ચાલીને તે આંકેલી નિશાનીઓ – લીટીઓ જોઈ લેતી અને પછી તેના મનમાં તે યાદ રાખી લેતી. આ પ્રૅક્ટિસ પછી તો તે રમત રમવામાં પાવરધી થઈ ગઈ હતી. તે વાંચતા પણ ઘેર રહીને જ શીખી. મોટા અક્ષરોવાળી ચોપડી તેને આંખથી એટલી નજીક રાખવી પડતી કે આંખની પાંપણો તે પુસ્તકના પાનાને અડી જતી. તેણે બે ડિગ્રીઓ પણ હાંસલ કરી. મિનેસોટા યુનિવર્સિટીમાંથી એ.વી.ની ડિગ્રી અને કોલંબિયા યુનિવર્સિટીમાંથી 'માસ્ટર્સ ઑફ આર્ટ્સ'ની ડિગ્રી.

તેણે મિનેસોટાના ટ્વીન-વૅલીના નાનકડા ગામડામાં ભણાવવાનું શરૂ કર્યું. ત્યાંથી શરૂ થયેલી તેની કારકિર્દીમાં પછી તેણે સાઉથ ડેકોટા સિઓક્સ ફૉલમાં આવેલી ઓગસ્ટાના કૉલેજમાં સાહિત્ય અને પત્રકારિત્વની પ્રોફેસર તરીકે તેર વર્ષ કામગીરી બજાવી. તેને સ્ત્રીઓની ક્લબમાં અને રેડિયો પર 'પુસ્તકો અને લેખકો વિશે જાણકારી આપતા વાર્તાલાપ'ના પણ આમંત્રણ મળતા રહેતા. આગળ તે લખે છે : "તેમ છતાં મારા મનના એક ખૂણામાં એવો છૂપો ડર હતો કે હું સંપૂર્ણ અંધ બની જઈશ તો ? – એમાંથી બહાર આવવા માટે મેં જીવનનો નવો અભિગમ કેળવ્યો – હંમેશા આનંદમાં રહેવું, ઉત્સાહી રહેવું."

એના જીવનમાં ફરી નવો વળાંક આવ્યો. એની બાવન વર્ષની ઉંમરે ઈ.સ. ૧૯૫૩માં એક ચમત્કાર સર્જાયો. જાણીતા ક્લિનિકમાં તેનું આંખોનું ઑપરેશન કરવામાં આવ્યું અને પહેલા કરતા તે ચાલીસ ટકા જેટલું વધારે દેખતા થયા.

એક નવું સુંદર જગત તેમની સામે આવીને ઊભું હતું. એમને દરેક જગ્યાએ વિસ્મય થતું. રસોડાની સીન્કમાં વાસણો ધોતા ધોતા પણ તે રોમાંચિત થઈ જતા. "વાસણોમાં થતા સાબુના ફીણ સાથે મને રમવું ગમતું." તે આગળ લખે છે : "હું મારા હાથની આંગળીઓ તેમાં ડુબાડી રાખતી અને તેમાંથી થતો સાબુનો નાનકડો પરપોટો સાચવીને ઉપાડી લેતી. પછી તેને પ્રકાશની વિરુદ્ધ દિશામાં રાખીને જોતી અને તેમાંથી રચાતા નાના નાના મેઘધનુષ્યોના વિવિધ રંગો જોતી."

રસોડાની સીન્ક ઉપરની બારી બહાર નજર નાખી ત્યાં તેને "સ્નૉફૉલ વચ્ચે ઊડવાનો પ્રયત્ન કરતી કાળી-ભૂખરી પાંખો વાળી ચકલીઓ જોઈ."

તે સાબુના પરપોટામાંથી અને ઊડતી ચકલીઓના ફડફડાટમાંથી પણ આવો પરમ આનંદ મેળવી શકતા ! તેમણે તેમના પુસ્તકનું સમાપન કરતા લખ્યું છે : ''હું મનોમન પ્રભુને પ્રાર્થના કરતી : હે ઈશ્વર, હે જગતના પિતા, હું તમારી આભારી છું, હું સદાયે તમારી આભારી છું.''

વાસણો સાફ કરતા કરતા તમે મેઘધનુષ્ય જોઈ શકો છો. અને બરફ વચ્ચે ઊડતી ચકલીને જોઈને પણ રોમાંચિત થઈ જાઓ છો તે માટે ઈશ્વરનો આભાર માનવાની કલ્પના તો કરો !

તમારે અને મારે બેઉએ આપણી જાતથી શરમાવું જોઈએ. પરીકથામાં આવતા સુંદર પરીઓના દેશ જેવી જગ્યામાં આપણે રહીએ છીએ, પણ આપણે એ સુંદરતાથી એટલા ધરાઈ ગયા છીએ કે તેને માણવા માટે આપણી પાસે દૃષ્ટિ જ નથી રહી.

માટે જો તમારે ચિંતા થતી અટકાવવી હોય અને નવેસરથી જિંદગી જીવવી હોય તો...

તમારી શુભેચ્છાઓ ગણો – તમારી મુશ્કેલીઓ અવગણો .

૬

યાદ રાખો કે મરેલા કૂતરાને ક્યારેય કોઈ હડધૂત કરતું નથી

ઈ.સ. ૧૯૨૯ની સાલમાં એક એવો બનાવ બની ગયો કે જેનાથી શૈક્ષણિક જગતમાં ખળભળાટ મચી ગયો. એક એવો બનાવ – જેના સાક્ષી થવા માટે મોટી સંખ્યામાં અમેરિકાના બુદ્ધિશાળી લોકો શિકાગો દોડી ગયા. રૉબર્ટ હચીન્સ નામનો યુવક – જેણે હજી હમણાં સુધી તો વેઈટર તરીકે, શિક્ષક તરીકે, કારપેન્ટર તરીકે – અરે કાપડના સેલ્સમૅન તરીકે અનેક જાતના કામ પર પોતાનો હાથ અજમાવ્યો હતો. છેવટે કેળવણીના ક્ષેત્રમાં તેનું નસીબ ખૂલી ગયું હતું. માત્ર આઠ વર્ષના ટૂંકા ગાળા બાદ તે શિકાગોમાં યુનિવર્સિટીના પ્રમુખ તરીકે વિધિવત પદગ્રહણ કરવાના હતા – શિકાગો યુનિવર્સિટી એટલે અમેરિકાની ચાર શ્રેષ્ઠ યુનિવર્સિટીમાંની એક યુનિવર્સિટી – આ ગૌરવભર્યા પ્રસંગે આ 'અદ્ભુત છોકરા' માથે ગાજવીજ સાથે ટીકાઓનો ધોધમાર વરસાદ વરસ્યો. આ તો આવો છે ને આ તો તેવો છે – હજી ઘણો નાનો કહેવાય – અનુભવ તો છે જ ક્યાં ? વળી શિક્ષણ અંગેના તેના વિચારો પણ ગળે ઊતરે એવા નથી વગેરે વગેરે ટીકાઓ થતી રહી. ઉપરાંત અખબારોએ પણ તેના પર ટીકાઓની ઝડી વરસાવવામાં કંઈ બાકી નહોતું રાખ્યું.

જે દિવસે તેમણે તેમનું પદગ્રહણ કર્યું ત્યારે તેના મિત્રએ રૉબર્ટ મેનાર્ડ હચીન્સના પિતાને કહ્યું : "સવારે અખબારના તંત્રીલેખમાં તમારા દીકરાની આકરી ટીકાઓ વાંચીને મને ખૂબ આઘાત લાગ્યો."

ત્યારે પિતા હચીન્સે તરત જવાબ આપતા કહ્યું : "હા, તેની ખૂબ કડક ટીકાઓ થઈ છે પણ મરેલા કૂતરાને તો કોઈ હડધૂત કરતું નથી એ એટલું જ સાચું છે."

બિલકુલ સાચી વાત, કારણ કે અહીં જેટલું 'કૂતરા'નું મહત્ત્વ વધારે તેટલો તેને હડધૂત કરવામાં લોકોનો સંતોષ વધારે. પ્રિન્સ ઑફ વેલ્સ જે પછી ઍડવર્ડ આઠમા તરીકે પ્રખ્યાત થયા. તેમને આ હકીકત પહેલેથી જ બરાબર સમજાઈ ગઈ હતી. માત્ર ચૌદ વર્ષની ઉંમરે તે ડેવનશાયરમાં આવેલી ડાર્ટમાઉથ કૉલેજમાં અભ્યાસ કરવા ગયા હતા તે કૉલેજ એનાપોલીસની નૌકા એકેડેમી સાથે સંકળાયેલી હતી. એક વખતની વાત. પ્રિન્સ એક ખૂણામાં ઊભા ઊભા રડે. એક નેવી ઑફિસરે તેને જોયો. પાસે બોલાવી હમદર્દીથી તેને રડવાનું કારણ પૂછ્યું – તેને શાંત પાડ્યો. પ્રિન્સે શરૂઆતમાં તો કારણ આપવાની આનાકાની કરી. છેવટે ખરેખર તેમની સાથે જે બન્યું હતું તે કહ્યું : "નૌકા એકેડેમીના બધા વિદ્યાર્થીઓ ભેગા મળીને પ્રિન્સને ખરાબ રીતે હડધૂત કર્યો હતો. નૌકા એકેડેમીના બધા કમાન્ડોએ બધા વિદ્યાર્થીઓને ઑફિસમાં બોલાવ્યા અને તેમને કહ્યું કે તમે બધાએ પ્રિન્સ સાથે જે વર્તન કર્યું તેના અંગે પ્રિન્સે તો કોઈ ફરિયાદ નથી કરી, પરંતુ તેની સાથે આવું અયોગ્ય વર્તન કેમ કર્યું તે પોતે જાણવા માગે છે. કારણ બતાવવા કોઈ વિદ્યાર્થી તૈયાર ના થયા પછી યેનકેન પ્રકારેણ ઘણી સમજાવટ પછી તે બધાએ કબૂલ કરતા કહ્યું કે ભવિષ્યમાં પ્રિન્સ જ્યારે રાજા બનશે અને તેના નૌકાદળમાં અમે

બધા કમાન્ડર કે કપ્તાન હોઈશું ત્યારે 'અમે તેને હડધૂત કર્યો હતો' એવી શેખી મારી શકીએ તે માટે તે બધાએ સાથે મળીને આ હલકી હરકત કરી હતી !

કેટલાક લોકો પોતાનું મહત્ત્વ જાળવવા માટે સામી વ્યક્તિની ટીકા કરતા હોય છે અથવા તેને હડધૂત કરતા હોય છે. તેમ કરવામાં તેમનો છૂપો અહમ્ પણ સંતોષાતો હોય છે. એનો એક ગર્ભિત અર્થ એ પણ છે કે તમારા ક્ષેત્રમાં તમે એક સફળ વ્યક્તિ છો અને લોકોનું ધ્યાન તમારી તરફ ખેંચી શકવામાં સમર્થ પણ છો. આવી પરિસ્થિતિમાં ઘણા વિઘ્નસંતોષી લોકો તેમના કરતા વધુ શિક્ષિત અને વધુ સફળ વ્યક્તિઓની ઈર્ષા કરતા હોય છે.

એક તાજું જ ઉદાહરણ આપીને સમજાવું. આ પ્રકરણ હું લખતો હતો તે દરમિયાન મને એક યુવતીનો પત્ર મળ્યો. તે પત્રમાં તેણે સાલ્વેશન આર્મીના સ્થાપક પ્રમુખ જનરલ બુથની ભારોભાર ટીકા કરી હતી. મેં જનરલ બુથ વિશે રેડિયો પર એક જાનદાર પ્રસારણ કર્યું હતું. તેના સંદર્ભમાં આ પત્ર હતો – જનરલ બુથ પર આરોપ મૂકતો પત્ર – ગરીબ લોકોની રાહત માટે એકઠા કરેલા ફંડ-ફાળાની રકમ – લગભગ આઠ મિલિયન ડૉલરની માતબર રકમની ઉચાપત કરવાનો આરોપ મૂકતો પત્ર. જોકે આ આરોપ સત્યથી તદ્દન વેગળો હતો. પોતાનાથી ચઢિયાતી વ્યક્તિને ઉતારી પાડવાથી મળતો આનંદ, સસ્તી પ્રસિદ્ધિ મેળવવાનો આનંદ. – એમાં તેને વધારે રસ હતો, એમ તેના પત્ર પરથી તારવી શકાતું હતું. મેં તેના કડવાશથી ભરેલા એ પત્રનો ડૂચો વાળીને કચરા-ટોપલીમાં ફેંકી દીધો અને 'આવી' સ્ત્રી મારી પત્ની નથી તે માટે મેં ઈશ્વરનો પાડ માન્યો ! એના પત્રમાંથી હું જનરલ બુથ વિશે તો કંઈ ન જાણી શક્યો, પણ તે યુવતીની જન્મકુંડળી તો મેં માંડી જ લીધી ! શોપનહોવરે વર્ષો પહેલાં લખ્યું હતું : "મહાન વ્યક્તિઓની ભૂલો અને મૂર્ખામીઓ જાણીને હલકા લોકો ઘણો વધારે આનંદ મેળવતા હોય છે."

આમ તો યેલના પ્રમુખ – તિમોથી ડ્વાઈટને ભાગ્યે જ કોઈ 'હલકા' ચીતરી શકે તેમ છતાં યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સના પ્રમુખની ચૂંટણી વખતે ઊભા રહેલા બીજા ઉમેદવારને ઉતારી પાડવામાં તેમને ઘણો આનંદ આવતો હતો. યેલના આ પ્રમુખે તો લોકોને તેની વિરુદ્ધ ભડકાવવામાં કંઈ બાકી રાખ્યું નહોતું. તે લોકોને કહેતા : "જો આ ઉમેદવારને તમે પ્રમુખ તરીકે ચૂંટશો તો તમારી પત્નીઓ અને દીકરીઓ સલામત નહીં રહે. આપણી નજર સામે તે વેશ્યાવૃત્તિમાં ધકેલાશે – માનમર્યાદાનો ભંગ થશે – સર્વત્ર ભ્રષ્ટાચાર વ્યાપી જશે – લોકો અતિશય સ્વાર્થી બની જશે – સદ્‌ગુણોનો છાંટોયે નહીં રહે. અરે, માણસનો ઈશ્વર પરનો ભરોસો પણ ઊઠી જશે."

હિટલરના સમયમાં પણ આવું જ થયું હતું ને ? હિટલરને બદનામ કરવામાં આવ્યો હતો તેવું લાગે છે ? જરાયે નહીં. એ હિટલરની નહીં પણ થોમસ જેફર્સનની બદનામી હતી. કયા થોમસ જેફર્સન – અમર બની ગયા તે થોમસ જેફર્સન નહીં પણ લોકશાહીના સંતપુરુષ અને 'ડેક્લેરેશન ઑફ ઈન્ડિપેન્ડન્સ'ના લેખક થોમસ જેફર્સન – 'લોકશાહીના સંતપુરુષ'ની બદનામી થઈ હતી.

અમેરિકન પ્રજા જેને 'દંભી', 'ઢોંગી' અને 'ખૂનીનેય સારો કહેવડાવે' એવા વિશેષણોથી નવાજતી, તે વ્યક્તિ કોણ હતી ? ધારદાર છરો માથે રાખી જેનું માથું ઉડાવી દેવાની તૈયારી છે, તેવું કાર્ટૂન અખબારોમાં ચીતરાયું – તે વ્યક્તિ કોણ હતી ? રસ્તેથી પસાર થાય ત્યારે જેની હાંસી ઉડાવાતી અને જેમના પર ફીટકાર વરસાવવામાં આવતો તે વ્યક્તિ કોણ હતી ? જાણી લો તે વ્યક્તિને – હા, તે વ્યક્તિ એટલે જ્યોર્જ વૉશિંગ્ટન.

આ ઘટના બન્યાને તો વર્ષો વીતી ગયાં. બનવાજોગ છે કે આટલાં વર્ષો પછી માનવસ્વભાવ કંઈક બદલાયો હોય તો ! – જરા જોઈએ.

ઍડમાયરલ પેરી – જેમણે ૬ એપ્રિલ, ઈ.સ. ૧૯૬૦ના રોજ દુનિયાના નકશા પર ઉત્તર ધ્રુવની શોધ કરી આખી દુનિયાને ચકિત અને રોમાંચિત કરી દીધી હતી – કલ્પના કરી શકો છો કે તેણે બરફ પર કૂતરા-ગાડી ચલાવીને ઉત્તર-ધ્રુવ શોધ્યો હતો ? છેલ્લા સૈકાઓથી ઘણા સાહસવીરોનું ધ્યેય હતું ઉત્તર ધ્રુવ શોધવાનું પરંતુ તેમાંના ઘણાએ તે ધ્યેય પ્રાપ્તિ માટે ઠંડી અને ભૂખ-તરસથી પ્રાણ ગુમાવીને પોતાનું બલિદાન આપ્યું હતું. ઈતિહાસ તેમની કુરબાની યાદ કરશે. પેરી પણ ઠંડી અને ભૂખ-તરસથી અધમૂઓ તો થઈ ગયો હતો. તેના આઠ આંગળા બરફમાં એવા થીજી ગયા હતા કે તે કાપવા પડયા હતા. તેના ધ્યેય સુધી પહોંચવા માટે તેને ઘણી પ્રતિકૂળ કુદરતી આફતોનો સામનો કરવો પડ્યો હતો. તેથી તેને બીક હતી કે તે કદાચ તેની માનસિક સમતુલા ગુમાવી બેસશે. આટલી કપરી માનસિક પરિસ્થિતિમાં તેણે ઉત્તર ધ્રુવ શોધ્યો. બીજી બાજુ વૉશિંગ્ટનમાં પરિસ્થિતિ જુદી હતી. તેના નૌકાદળના સાથીદારો-ઉચ્ચ અધિકારીઓ તેની આ સફળતાથી, આ સિદ્ધિથી જલીને ખાખ થઈ ગયા હતા. પેરીને ખૂબ પ્રસિદ્ધિ મળી. તેની લોકપ્રિયતા એટલી વધી ગઈ કે તે જ્યાં જાય ત્યાં લોકો તેનું હારતોરાથી વાજતે-ગાજતે સ્વાગત કરતા. તેના અદેખા અધિકારીઓ આ કેવી રીતે સાંખી શકે ? તેથી તે બધાએ પેરી પર આરોપ મૂક્યો – વૈજ્ઞાનિક ખર્ચને પહોંચી વળવા તે જે ફંડ ઉઘરાવતો તેનો ઉપયોગ તે "આર્કિટેક – ઉત્તર ધ્રુવના પ્રદેશોમાં રખડવા માટે કરે છે" તેવો આરોપ – વાહિયાત આરોપ ! કદાચ તે લોકો સાચે જ એમ માનતા હોય તેવું બનવા જોગ છે કારણ કે તમે જે માનો છો તેને 'ન માનવું' તે લગભગ અશક્ય હોય છે. પેરીને ઉતારી પાડવા માટે તે લોકો એટલા ઝનૂની બની ગયા હતા કે છેવટે પ્રેસિડેન્ટ મૅકકિન્લેસે પેરીને તે ઉત્તર ધ્રુવમાં તેની કામગીરી ચાલુ રાખી શકે તે માટે સીધો જ ઑર્ડર આપી દીધો.

પેરીએ જો વૉશિંગ્ટનના નૌકાદળમાં ટેબલ પર જ કામ કર્યું હોત તો તેની આટલી ટીકા થાત ખરી ? ન જ થાત. કારણ કે તેની ઈર્ષા આવે કે અદેખાઈ થાય તેવું કોઈ કામ તેને ફાળે આવ્યું જ ન હોત !

ઍડમાયરલ પેરી કરતાં પણ વધારે કડવો અનુભવ જનરલ ગ્રાન્ટને થયો હતો. ઈ.સ. ૧૯૬૨માં જનરલ ગ્રાન્ટનો પહેલી વાર ભવ્ય વિજય થયો. નોર્થના લોકોએ તેના વિજયને રંગેચંગે ખૂબ ઉત્સાહથી ઊજવ્યો. આ વિજય એટલે એવો વિજય કે જે ખૂબ ટૂંકા ગાળામાં પ્રાપ્ત થયો હતો, એવો વિજય કે જેનાથી ગ્રાન્ટ રાતોરાત દેશની પૂજનીય વ્યક્તિ બની ગયા, એવો વિજય કે જેના પડઘા યુરોપ અને તેના દૂરના દેશોમાં પણ પડયા અને એવો વિજય જેના લીધે મેઈનથી મિસિસીપી નદીના કિનારે આવેલા બધા જ ચર્ચમાં સતત ઘંટનાદ થયા અને બૉન-ફાયર પ્રજ્વલિત રહ્યા. આપણા મહાન વિજયની પતાકા લહેરાયા પછી, ગ્રાન્ટની – ઉત્તરના હીરોની – માત્ર છ જ અઠવાડિયાંમાં ધરપકડ કરવામાં આવી અને તેની પાસેથી તેનું લશ્કર પણ છીનવી લેવામાં આવ્યું. ગ્રાન્ટનો તેજૉવધ થયો – માનભંગ થયો – તે સહન ન કરી શક્યા. નિરાશાથી ગર્તામાં ધકેલાયેલા ગ્રાન્ટે આખરે મોંફાટ રુદન કર્યું.

ઉન્માદી ભરતી જેવો વિજય મેળવ્યા પછી યુ. એસ. ગ્રાન્ટની ધરપકડ કેમ કરવામાં આવી ? – કદાચ મુખ્યત્વે તો તેમના તોરીલા અને દ્વેષીલા સાથી ઉચ્ચ અધિકારીઓની અદેખાઈના કારણે સ્તો !

જ્યારે આપણે અયોગ્ય ટીકાઓથી ઘેરાઈ જઈએ ત્યારે...

યાદ રહે કે અયોગ્ય કે ખોટી ટીકા એટલે
છૂપા અભિનંદન !
યાદ રહે કે મરી ગયેલા કૂતરાને ક્યારેય
કોઈ હડધૂત કરતું નથી.

૭

આટલું કરો, તો ટીકાઓથી તમે ખળભળી નહીં જાઓ

એક વાર મેં મેજર જનરલ સ્મેડ્લી બટલરનો ઈન્ટરવ્યૂ લીધો હતો. શારડીની જેમ વીંધી નાખતી નજરવાળો બટલર – માણસના રૂપમાં શયતાન કહી શકાય તેવો બટલર – યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ મરીન્સ પર જેનો ખૂબ પ્રભાવ હતો તે બટલર – રંગીન મિજાજી અને શેખીખોર સ્વભાવના જનરલોમાંનો એક જનરલ – આપણે તેની વાત કરીએ.

તે મને કહેતા કે નાનપણથી જ તેને લોકપ્રિય બનવાની ભારે તમન્ના હતી. લોકો પર સારી છાપ પાડી તેમને પ્રભાવિત કરવા તે આતુર રહેતો. તે દિવસોમાં નાની-અમથી ટીકાથી પણ તેનું મન ચચરી ઊઠતું ને સમસમી જતો પણ યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ મરીન્સમાં ગાળેલાં ત્રીસ વર્ષોએ તેને પોતાની જાતને બચાવવા માટે ઘડાઈને મજબૂત બનાવી દીધો હતો એમ તે અંગતપણે ચોક્કસ માનતા હતા. તે કહેતા : ‘‘મને ઉતારી પાડવામાં આવતો, મારું ઘોર અપમાન થતું. શેરીના રખડતા કૂતરા, સાપ અને નોળિયા જેવા અપશબ્દોથી લોકો મને નવાજતા. બુદ્ધિશાળી વર્ગ મને ધિક્કારતો. અંગ્રેજી ભાષામાં આવતા બધા જ છાપી ન શકાય તેવા શબ્દો ભેગા કરીને મને સંભળાવતા. શું હવે તે બધાની મારા પર અસર થતી ? છટ્, હવે તો મારા માટે કોઈ ગમે તેટલું ઘસાતું બોલતું હોય ત્યારે તે કોણ બોલે છે તેની સામે પણ જોતો નથી કે તેની પરવા પણ કરતો નથી.’’

શારડી જેવી ધારદાર આંખોવાળો બટલર ટીકાઓની બાબતમાં કદાચ અપવાદરૂપ હતો, પણ એક વાત તો એ ચોક્કસ છે કે આપણે નાની નાની બાબતમાં ભડકી ઊઠીએ છીએ. નાની વાતને મોટું સ્વરૂપ આપી દઈએ છીએ. વાત ગંભીર ન હોય તેનો પણ આકરો વળતો જવાબ આપતા હોઈએ છીએ.

મને યાદ આવે છે કે એક વાર ન્યૂ યોર્કના ‘સન’ મૅગેઝિનના એક ખબરપત્રીએ મારી પ્રૌઢ શિક્ષણના વર્ગો માટેની ડેમોન્સ્ટ્રેશન મિટિંગમાં હાજરી આપી હતી અને પછી મારી અને મારા કામની કટાક્ષપૂર્ણ ટીકા કરી. હું તે જીરવી ન શક્યો. આ મારું અંગત અપમાન હતું. મેં ‘સન’ની એક્ઝિક્યુટિવ કમિટીના ચૅરમૅન ગીલ હોજને ટેલિફોન કર્યો અને તે હકીકતનું બયાન કરતો લેખ તેમના મૅગેઝિનમાં છપાય તેવી માગણી કરી. ખબરપત્રીને ગુનાની સજા મળવી જ જોઈએ એમ મેં નક્કી કર્યું હતું. ખરેખર તો મારે આ આખા બનાવની ઉપેક્ષા કરીને હસી કાઢવો જોઈતો હતો.

હવે આજે હું આ પ્રસંગ યાદ કરું છું તો ક્ષોભ અનુભવું છું. કારણ કે હવે હું જોઈ શકું છું કે તે વખતે અર્ધા લોકોએ તો લેખ પર નજર પણ નહીં કરી હોય, કેટલાક લોકોને તે વાંચીને નિર્દોષ આનંદ – મફતમાં આનંદ મળ્યો હશે અને જે થોડા લોકોએ તેને રસપૂર્વક વાંચ્યો હશે તે થોડાં અઠવાડિયાંમાં તો તેને ભૂલી પણ ગયા હશે.

હવે હું સમજી શકું છું કે લોકોને મારી-તમારી વાતો કરવામાં રસ નથી હોતો કે તમારા

વિશે કોણ શું કહે છે જાણવાની પરવા પણ નથી હોતી. લોકો તો જગતમાં ઊંઘતા, ખાતાપીતા, હંમેશા પોતાનો જ વિચાર કર્યા કરતા હોય છે. મારા-તમારા મૃત્યુના સમાચાર કરતા પોતાને સહેજ માથું દુ:ખે છે તે માટે હજાર ગણી પરવા કરતા હોય છે.

તમારા અને મારા વિશે ખોટી વાતો થતી હોય, તમને હસી કાઢવામાં આવતા હોય, તમારી પીઠ પાછળ ઘા થતા હોય, વારંવાર પ્રશ્નો પૂછી પૂછીને તમને હેરાન-પરેશાન કરવામાં આવતા હોય અને તમારા ખાસ અંગત છ મિત્રોમાંથી એક મિત્ર તમને દગો દઈ શકતો હોય – તો પણ તમારે તમારી જાતની દયા ખાવાની જરૂર નથી. તમારી જાતને ખાસ સમજાવો કે જીસસ સાથે જે બન્યું છે તે તમારી સાથે પણ બની જ શકે છે. જાણો છો ? જીસસના નિકટના બાર મિત્રોમાંના એક મિત્રે કેટલી નજીવી રકમની લાલચમાં તેમનો વિશ્વાસઘાત કર્યો હતો – કેટલી રકમ ? આજના સમય પ્રમાણે માત્ર ઓગણીસ ડૉલર ! એમના નજીકના બાર મિત્રોમાંના બીજા એક નિકટના મિત્રે તો તેમની મુશ્કેલીના સમયમાં સાથ છોડી દીધો હતો અને ઉપરથી સમ ખાઈને ત્રણ વખત કહ્યું હતું કે તે જીસસને ઓળખતા જ નથી ! હવે જો જીસસ સાથે પણ આ બની શકે તો મારી ને તમારી તો શી વિસાત ?

વર્ષો પહેલાં મેં મારી જાતને તૈયાર કરી દીધી હતી કે મારી ખોટી ટીકા કરનારા લોકોને મોઢે તો હું તાળું મારી શકવાનો નથી, પણ તે દિશામાં મારે એક અત્યંત મહત્ત્વનું પગલું તો ચોક્કસ ભરવું પડશે. મને જો મોટો અન્યાય થશે તો હું તેનાથી અલિપ્ત કે અસ્વસ્થ થવાના બદલે તેને ડામી દઈશ.

અહીં એક ચોખવટ કરવાની જરૂર છે કે બધી ટીકાઓને અવગણવી જોઈએ એમ હું હરગીઝ નથી કહેતો. 'માત્ર અયોગ્ય ટીકાઓને જ અવગણવી જોઈએ' એમ હું કહું છું. મેં એક વાર ઈલિયાનોર રૂઝવેલ્ટને પૂછ્યું હતું કે ખોટી ટીકાઓ થાય ત્યારે તે કેવી રીતે વર્તે છે ? ઈશ્વર જાણે છે કે તેની કેટલી બધી ટીકા થતી હતી ! વ્હાઈટ હાઉસમાં રહી ચૂકેલી તમામ સ્ત્રીઓમાં તેના સહૃદયી મિત્રો જેટલા હતા એટલા જ દ્વેષીલા દુશ્મનો પણ હતા.

ઈલિયાનોર રૂઝવેલ્ટે મને કહ્યું હતું કે તે નાની હતી ત્યારે ઘણી શરમાળ હતી. લોકો શું કહેશે તેનાથી તે ગભરાતી. તેની ટીકાઓ થતી, તેનાથી તે પણ ગભરાતી. તેથી એક વાર તેણે તેની ફોઈ – થિયોડોર રૂઝવેલ્ટના બહેનની તે માટે સલાહ લેવા પૂછ્યું : "મારે ઘણું બધું કરવું છે પણ તેની ટીકા થશે તો ? મને એનાથી બહુ ગભરામણ થાય છે."

ટેડી રૂઝવેલ્ટના બહેને તેની આંખોમાં આંખ પરોવીને કહું : "જ્યાં સુધી તમને મનમાં એમ લાગે કે તમે સાચા છો, ત્યાં સુધી બીજા લોકો શું કહે છે તેની પરવા ન કરો." ઈલિયાનોર રૂઝવેલ્ટે મને કહ્યું હતું કે તેમની આ સલાહ મેં માની અને પરિણામે ઇડરિયા ગઢની જેમ અડીખમ રહીને મેં વ્હાઈટહાઉસમાં મારાં પછીનાં વર્ષો ગાળ્યાં. અયોગ્ય ટીકાઓથી બચવાનો એક માત્ર રસ્તો તે એ કે ખોટી ટીકાઓને અધ્ધર અભરાઈએ ચઢાવી દેવી – "તમારા અંતરાત્માના અવાજને ઓળખીને તમને સાચું લાગે તે કરો – તમારું મન જેને સાચું માને તે કરો." – કારણ નહીં તમે જે કરો તેની પણ ટીકા થવાની અને નહીં કરો તેની પણ ટીકા થવાની. આ તેની કિંમતી સલાહ હતી.

સ્વ. મેથ્યુ સી. બુશ અમેરિકન ઈન્ટરનેશનલ કોર્પોરેશનના પ્રમુખ હતા તે સમયની આ વાત છે. તે સમયે મેં તેમને પૂછ્યું હતું કે તેમના પર થતી ટીકાઓની તેમને અસર થાય છે કે કેમ, તેનો જવાબ આપતા તેમણે કહ્યું હતું : "હા, કેમ નહીં ? શરૂઆતના દિવસોમાં તો મારા પર તેની ખૂબ અસર થતી. તે સમયે મારી સંસ્થાના બધા કર્મચારીઓ મને 'સંપૂર્ણ' સમજે એવું મનાવવાનો મારો આગ્રહ રહેતો. ભૂલેચૂકે એમાંનો એક પણ કર્મચારી તેમ ન સમજે તો મને તેની ચિંતા થતી. મને લાગે કે અમુક કર્મચારી મારી સામે આંગળી ચીંધે છે તો હું તેને ખુશ

રાખવાનો પ્રયત્ન કરતો. તેની સાથે સમાધાન કરવાનો પ્રયત્ન કરું ત્યાં તો બીજા કેટલાક લોકો પાગલ જેવા બની જતા. છેવટે એ લોકોને રીઝવવાનો પ્રયત્ન કરું ત્યાં તો બીજા કેટલાય ભમરાઓની જેમ ગણગણાટ શરૂ કરી દેતા – આમ એક સાંધું ત્યાં તેર તૂટે જેવો ઘાટ ઘડાતો. થાકીને મેં મારા મનને સમજાવવાનો પ્રયત્ન કર્યો કે મારી અંગત ટીકાઓથી ઘવાતી લાગણીઓ પર મલમપટ્ટા લગાવીને તેને રૂઝવવાનો જેટલો પ્રયત્ન કરીશ તેટલા મારા દુશ્મનો વધશે. છેવટે મેં મારી જાતને સમજાવી કે, "જો તમારે ઉન્નત મસ્તકે ચાલવું હશે તો ટીકાઓ તો થશે જ માટે તેનાથી ટેવાઈ જાઓ." – મારી આ વિચારધારાએ મને ખૂબ મદદ કરી. તે જ વખતે મેં નિયમ બનાવી દીધો કે હું જે કરીશ તે શ્રેષ્ઠ જ કરીશ અને પછી માથે જૂની છત્રી ઓઢી લઈશ, જેથી મારા પર થયેલી ટીકાઓના વરસાદથી પલળવાના બદલે ટીકાઓના વરસાદનું પાણી મારા ગળા પરથી નીચે વહી જશે."

ડીમ્સ ટેઈલર થોડું આગળ વધીને કહે છે : "ટીકાઓના વરસાદને તમારા ગળા નીચેથી વરસી જવા દો અને પછી જાહેરમાં તેને હસી કાઢો. સન્ડે-આફટરનૂન રેડિયો પર ન્યૂ યોર્ક ફિલ્હાર્મનિક સિમ્ફનીના ઑરકેસ્ટ્રા દ્વારા પ્રસ્તુત થતી કોન્સર્ટમાં વચગાળાના સમયમાં મિ. ટેઈલર તેનું વિવેચન કરતા હતા તે દરમિયાન એક સ્ત્રીએ તેમને પત્ર લખી તેમાં તેમને 'જૂઠા-ખોટાબોલા, વિશ્વાસઘાતી, સાપ જેવા ઝેરીલા અને બાળકબુદ્ધિવાળા' જેવા શબ્દોથી તેમના માથે માછલાં ધોયાં. મિ. ટેઈલરે તેના 'ઑફ મૅન એન્ડ મ્યુઝિક' નામના તેમના પુસ્તકમાં લખ્યું છે કે 'કદાચ તેણે તે વિવેચન ધ્યાનપૂર્વક સાંભળ્યું હશે કે કેમ તે માટે મને શંકા છે.' એ પછીના અઠવાડિયાના રેડિયો પ્રસારણમાં મિ. ટેઈલરે તે પત્ર હજારો શ્રોતાઓ સમક્ષ વાંચી સંભળાવ્યો અને થોડા દિવસો પછી તે જ સ્ત્રીનો બીજો પત્ર આવ્યો. મિ. ટેઈલર કહે છે : "હજી પણ તેનો અભિપ્રાય બદલાયો નથી એવું વ્યક્ત કરતો પત્ર, જેમાં હું પણ 'ખોટાબોલો, વિશ્વાસઘાતી, સાપ જેવો ઝેરીલો અને બાળકબુદ્ધિ ધરાવતો જ છું.' હવે શું સમજવું ?"

હું એવું નથી માનતો કે જે વ્યક્તિ પોતાની ટીકાને આ રીતે લઈ શકે, તેની પ્રશંસા કર્યા કરવી જોઈએ પણ તેની વિનોદવૃત્તિ, પ્રસન્ન ગંભીરતા અને સ્થિર સમતુલાને સલામ !

પ્રિન્સ્ટનના વિદ્યાર્થીઓને સંબોધન કરતા ચાર્લ્સ શ્વૉબે કહેલું કે જિંદગીનો એક મહત્ત્વનો પાઠ શ્વૉબને સ્ટીલ મિલમાં કામ કરતા એક આધેડ વયના જર્મન પાસેથી શીખવા મળ્યો હતો. તેની સાથે કામ કરતા બીજા સ્ટીલ કામદારો સામે તે કર્મચારી ઉગ્ર દલીલબાજીમાં ઊતરી પડ્યો હતો. તે દલીલબાજીએ ઝઘડાનું સ્વરૂપ પકડી લીધું ત્યારે બધાએ ભેગા થઈને તેને નદીમાં ફેંકી દીધો. મિ. શ્વૉબે કહ્યું : "કાદવકિચડવાળા શરીરે તે મારી ઑફિસમાં આવ્યો ત્યારે મેં તેને પૂછ્યું કે બધાએ તને ઊંચકીને નદીમાં ફેંકી દીધો તે વખતે તેં લોકોને શું કહ્યું – અને તેનો જવાબ હતો – "હું માત્ર હસતો રહ્યો."

મિ. શ્વૉબે તે જ દિવસથી આધેડ જર્મનના શબ્દોને તેમના જીવનનો મંત્ર બનાવી દીધો – 'માત્ર હસતા રહો.'

તમે જ્યારે ખોટી કે અન્યાયી ટીકાના ભોગ બન્યા હોય તેવા સંજોગોમાં આ મંત્ર ખાસ યાદ રાખવો જોઈએ. સામી વ્યક્તિને વળતો જવાબ આપવાના બદલે કોઈ તમારી સામે 'હસ્યા કરે' તો તમે શું કરી શકો ?

લિંકન પર સિવિલ વૉરના સમયે આરોપોની ઝડી વરસી હતી. તે સમયે કડવી ટીકાઓનો વળતો જવાબ આપવાની મૂર્ખાઈ તેમણે કરી હોત તો તે ભાંગી જ પડ્યા હોત. લિંકન તેમના ટીકાકારો સાથે કઈ રીતે વર્ત્યા તેનું વર્ણન સોના સમાન છે – ક્લાસિક છે. બીજા વિશ્વયુદ્ધ વખતે જનરલ મેકઆર્થરે આ વર્ણનની નકલ કરાવી તેમના હેડક્વાર્ટરના ડેસ્ક ઉપર લટકાવી રાખી હતી અને વિન્સ્ટન ચર્ચીલે ચાર્ટવેલ ખાતેના તેમના અભ્યાસખંડમાં તેની નકલ

મઢાવીને દીવાલ પર ટાંગી રાખી હતી – તેટલું અમૂલ્ય રત્ન જેવું વર્ણન આ પ્રમાણે છે : ‘‘મારા પર થયેલા આરોપોને સમજ્યા પછી જો મેં તે બધાનો જવાબ વાળ્યા કર્યો હોત તો મારી આ ‘દુકાન’ બીજા વ્યવસાયની જેમ બંધ જ થઈ જાત. હું જે કરીશ તે શ્રેષ્ઠ જ કરીશ – મારી સમજ પ્રમાણે શ્રેષ્ઠ જ કરતો રહીશ. જો મારા અંત સમયે હું તેમાંથી પાર ઊતરીશ તો મારી વિરુદ્ધ જે કહેવાય છે તેની હું દરકાર નથી કરતો અને મારો અંત મને ખોટો ફેરવશે તો દસે દિશાઓમાંથી હું સાચો હોઈશ તો પણ મને કોઈ ફેર પડવાનો નથી. તમારે અને મારે જ્યારે ખોટી અન્યાયી ટીકાઆનો સામનો કરવાનો આવે ત્યારે યાદ રહે :

‘‘તમારાથી બનતો શ્રેષ્ઠ પ્રયત્ન
કરો અને પછી જૂની છત્રી માથે
ઓઢી લો અને ટીકાઓના વરસાદને
તમારા ગળા નીચેથી વહી જવા દો .’’

ભાગ–૨

લોકો સાથે કેમ વર્તવું તે અંગેની મૂળભૂત ખૂબીઓ

"How to Win Friends and Influence People" (જિંદગી જીતવાની જડીબુટ્ટી) માનવ સંબંધોને સ્પર્શતું આ પુસ્તક છે. જિંદગીને સભર અને સંપૂર્ણ બનાવવા માટે આપણા સંપર્કમાં આવતા લોકો સાથેનો આપણો વ્યવહાર અને આપણા સહૃદય મિત્રોનું જીવનમાં ઘણું મહત્ત્વ છે. કોઈની પણ ટીકા કરવાની લાલચ રોકી રાખીએ અને તેને બદલે તેના સદ્‌ગુણોની યોગ્ય સમયે યોગ્ય પ્રશંસા કરીએ એનાથી બીજું રૂડું શું ? આ અભિગમ આપણે સહુ કેળવીએ તો આપણે ઘરમાંથી અને દુનિયામાંથી ચોમેર સુખ અને આનંદ લૂંટી શકીશું એવી મને શ્રદ્ધા છે – અને આ જ તો દરેક સ્ત્રી-પુરુષની પ્રાથમિક જરૂરિયાત છે.

૮

"તમારે જો મધ એકઠું કરવું હોય તો મધપૂડાને છંછેડશો નહીં"

૭ મે, ઈ.સ. ૧૯૩૧ના રોજ લાખો માણસોની ચહલપહલથી ધમધમતું ન્યૂ યોર્ક શહેર તેની ઓળખાણ માટે ચરમસીમા બની ગયું. લગભગ બે અઠવાડિયાંની વધારે દિવસોની અથાગ શોધખોળ પછી હત્યારો ક્રાઉલી – 'બે બંદૂકવાળો' ક્રાઉલી જે દારૂ કે સિગારેટને હાથ પણ ન લગાવતો તે ક્રાઉલી – વેસ્ટ એન્ડ એવન્યુમાં તેની પ્રિયતમાના ઍપાર્ટમેન્ટમાંથી ઝડપાઈ ગયો હતો.

તે જ્યાં છુપાઈ રહેલો તે બિલ્ડિંગમાં ઊપલા આખા માળને દોઢસોથી વધારે પોલીસ અને ડિટેક્ટીવોએ ઘેરી લીધો હતો. છતમાં કાણાં પાડીને તે ઍપાર્ટમેન્ટમાં ટિયરગૅસ છોડવામાં આવ્યો હતો, જેના ધુમાડાથી ગૂંગળાઈને ક્રાઉલી – 'કૉપ કિલર' બહાર આવી જાય. તેમણે આજુબાજુનાં મકાનો ઉપર મશીનગનનો કાફલો તૈયાર રાખ્યો હતો. ન્યૂ યોર્કનો આ શ્રેષ્ઠ રહેઠાણ વિસ્તાર હતો. તે આખો વિસ્તાર પિસ્તોલના કડાકા-ભડાકા અને રેટ્-ટેટ્-ટેટ્ મશીનગનના અવાજોથી ગાજી ઊઠયો હતો. ઠસ્સોઠસ્સ ચીજવસ્તુઓથી ભરેલી ખુરશીની પાછળ બીકથી દબાઈને છુપાયેલો ક્રાઉલી પોલીસની સામે સતત ગોળીબાર કરતો હતો. દસ હજારથીયે વધારે લોકો આ લડાઈના સાક્ષી બન્યા. ન્યૂ યોર્કની ધરતી પર આવો બનાવ આ પહેલા ક્યારેય બન્યો નહોતો.

ગોળીઓની રમઝટના અંતે ક્રાઉલી પકડાઈ ગયો. પોલીસ કમિશનર ઈ. પી. મલ્રોન ઘાતકી કૃત્ય કરનારા 'બે બંદૂકવાળા' ક્રાઉલીને ન્યૂ યોર્કના ઈતિહાસમાં સૌથી ખૂંખાર ગુનેગાર તેમ જ ખૂંખાર હત્યારા તરીકે ઓળખાવતો હતો. તે પીંછું પાડી દે તેટલી સરળતાથી હત્યા કરી શકતો.

પણ આ 'ટુ-ગન' ક્રાઉલી પોતાની જાતને કેવી રીતે માપતો હતો ? જ્યારે પોલીસ તેના ઍપાર્ટમેન્ટ પર ગોળીબાર વરસાવતી હતી તે સમયે તેણે એક પત્ર લખ્યો હતો. જેનું સંબોધન હતું – "લાગતા-વળગતાને પત્ર" – તેના ઘવાયેલા હાથમાંથી વહેલા લોહીના છાંટા તે પત્ર પર પડેલા હતા. તે પત્રમાં ક્રાઉલી આગળ જણાવે છે કે "મારા કોટની નીચે એક દર્દીલું હૃદય છે – જે સ્નેહાળ પણ છે અને તે ક્યારેય કોઈને તકલીફ નથી પહોંચાડતું."

હવે ક્રાઉલીના જીવનનો બીજો બનાવ જોઈએ. આ પ્રસંગ પહેલા – તેના પકડાયા પહેલા થોડા વખત અગાઉ લૉંગ આઈલૅન્ડના બહારના રસ્તા પર તેની પ્રેમિકા સાથે તે ગાડીમાં સંવનન કરતો હતો ત્યારે પોલીસે તેની પાસે આવીને સખ્તાઈથી કહ્યું : "મને તમારું લાઈસન્સ બતાવો."

એક શબ્દની પણ આપ-લે કર્યા વગર ઠંડકથી તે પોલીસ ઑફિસરને ક્રાઉલીએ

બંદૂકથી ઠાર માર્યો. ગાડીમાંથી બહાર કૂદીને મરતા પોલીસ ઑફિસરના બેલ્ટમાંથી રિવૉલ્વર કાઢી અને તેના શરીરના જનનેન્દ્રિયના ભાગ પર ફરી ગોળી મારી. આટલી નિર્દયી હત્યા કરનાર વ્યક્તિ આમ લખે છે : ''મારા કોટની અંદર એક દર્દીલું હૃદય છે જે સ્નેહાળ છે અને ક્યારેય કોઈને તકલીફ આપતું નથી.''

આ હત્યારા ક્રાઉલીને ફાંસીની સજા થઈ. ઈલેક્ટ્રિક ખુરશી પર બેસાડીને શૉક આપવામાં આવવાનો હતો. સીંગ-સીંગમાં આવેલા 'મૃત્યુઘર'માં જ્યારે તે આવ્યો ત્યારે તે બોલ્યો : ''આ સજા શું મેં લોકોને મારી નાખ્યા તે માટેની છે ?'' – 'ના' તેણે કહ્યું : ''મેં મારી જાતના બચાવ માટે આ કૃત્ય કર્યું હતું અને મને તેની સજા મળે છે.''

આ આખી વાતનો સાર એટલો છે કે 'ટુ-ગન' ક્રાઉલીએ પોતે જે કર્યું છે તેના માટે પોતાની જાતને જરાયે દોષિત માનતો નથી.

તો શું ગુનેગારો આવી અસાધારણ વૃત્તિ જ ધરાવતા હોય છે ? જો તમે એમ માનતા હો તો સાંભળો :

''મારી જિંદગીનાં ઉત્તમ વર્ષો મેં લોકોને હસાવવામાં, આનંદ-પ્રમોદ આપવામાં વિતાવ્યાં છે. તે બધા તેમનો સમય સારી રીતે પસાર કરી શકે તે સમજાવવામાં પસાર કર્યો છે અને બદલામાં મને શું મળ્યું ? ગાળો અને અપશબ્દોથી નવાજીને લોકોએ મને બદનામ કર્યો. શિકારીની જેમ લોકો મારી પાછળ પડી ગયા.''

એલ. કપોનનું આ નિવેદન છે. હા – એ જ માણસ અમેરિકામાં વસતા લોકોનો તે નામચીન દુશ્મન હતો, એક કુખ્યાત ટોળકીનો સૂત્રધાર હતો. જેણે શિકાગોને એક વાર ભડકે બાળ્યું હતું – તે એલ. કપોન. આમ છતાં કપોન પોતાને દોષિત સમજતો નહોતો. એ પોતાને જનતાનો હિતચિંતક સમજતો હતો, એવો હિતચિંતક જેને લોકો સમજી ન શક્યા, એવો હિતચિંતક જેની લોકો કદર ન કરી શક્યા.

ડચ શુલ્ટ્ઝ સાથે પણ આ જ બન્યું. ન્યૂ યોર્કમાં તે ગૅંગસ્ટરની ગોળીઓથી વિંધાઈ ગયો ત્યારે તો તે ભાંગી જ પડયો. ડચ શુલ્ટ્ઝ ન્યૂ યોર્કનો નામચીન ગુંડો – જેણે અખબારમાં છપાયેલા એક ઈન્ટરવ્યૂમાં કહ્યું હતું કે તે જનતાનો હિતચિંતક છે અને જનતાના હિત માટે જ કામ કરે છે. તેની આ દૃઢ માન્યતા હતી.

લૂઈ લૉઝ – અમેરિકાની પ્રખ્યાત સીંગ-સીંગ જેલના વૉર્ડન તરીકે જેમણે ઘણાં વર્ષો કામ કર્યું હતું. તેમની સાથે જેલના કેદીઓની વર્તણૂક વિશે મારે રસપ્રદ પત્રવ્યવહાર થયો હતો. તેમણે કહ્યું હતું કે સીંગ-સીંગની જેલમાં રહેતા બહુ ઓછા કેદીઓ પોતાને 'ખરાબ' સમજતા હોય છે. તે લોકો પણ મારા-તમારા જેવા સામાન્ય માણસો જ હોય છે. તિજોરી કેમ તોડવી પડી હતી અથવા તેમણે રિવૉલ્વરની ટ્રીગર પર કેમ ઝડપથી આંગળી દબાવવી પડી હતી તેનો ખુલાસો આપતા. તે લોકો પોતે આચરેલા સામાજિક ગુના માટે પોતાની જાતને સાચા સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરતા હોય છે. પછી ભલે તે કારણ સાચું હોય કે ખોટું. તે લોકો દૃઢતાપૂર્વક સતત કહેતા હોય છે કે તેમને ખોટી રીતે સંડોવીને જેલમાં પૂરવામાં આવ્યા છે તેમ કહીને પોતાનો બચાવ કરતા હોય છે.

જો એલ. કપોન, 'ટુ-ગન' ક્રાઉલી, ડચ શુલ્ટ્ઝ અને એવા કેટલાય હતાશ સ્ત્રી-પુરુષો જે જેલના સળિયા પાછળ છે તે બધા પોતે જે કર્યું છે તે માટે પોતાની જાતને જવાબદાર ગણતા નથી. તો પછી આપણા જેવા સામાન્ય માણસો – તમે અને હું જેમના સંસર્ગમાં આવ્યા છીએ તેવા માણસો કેવી રીતે વર્તે – શું ધારો છો તેમના વિશે ?

જ્હોન વૉનામેકર તેના નામની બ્રાન્ડથી પ્રખ્યાત સ્ટોરનો સ્થાપક. તેણે એક વાર કબૂલ કર્યું હતું : ''લગભગ ત્રીસ વર્ષ પહેલાં હું શીખ્યો હતો કે કોઈનેય ઠપકો આપવો એ

પૂર્ખામીભર્યું કામ છે કારણ કે હું પોતે જ મર્યાદાઓથી ભરેલો છું, તેના કારણે મને ઘણી મુશ્કેલીઓ પડી છે. તેથી હું ચિડાયા વગર એમ સમજતો કે ઈશ્વરે બધાને એકસરખી બુદ્ધિની ભેટ આપી નથી – કોઈને વધારે તો કોઈને ઓછી.''

વૉનામેકર તો આ પાઠ વહેલા શીખી ગયા પણ મને તો લાગે છે કે આ દુનિયાની શરૂઆત થઈ હશે તે વખતથી જ સોએ નવ્વાણું લોકો પોતે કરેલા ખોટા કામની ટીકા કરતા હોય એવું બન્યું નથી. વાત ગમે એટલી ખોટી હોય તો પણ તે પોતાને સાચા ઠેરવવાનો જ પ્રયત્ન કરે છે એમ હું અંગત રીતે કહું તો એ મૂર્ખામીભર્યું લાગે છે.

કોઈની પણ 'ટીકા કરવી' વ્યર્થ છે કારણ કે તેના લીધે માણસ પોતાનો બચાવ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. પોતાની જાતને ન્યાય અપાવવા મરી પડતો હોય છે. ટીકા કરવાથી સામી વ્યક્તિનો અહમ્ ઘવાય છે, ગૌરવ હણાય છે અને તેને કારણે તેની મહત્તાની લાગણીને ઠેસ પહોંચે છે અને અંતે તે ગુસ્સે થઈ જાય છે અને તેનો વિરોધ કરે છે – ટીકાથી ઊભું થતું આ વિષચક્ર છે.

વિશ્વવિખ્યાત મનોચિકિત્સક બી. એફ. સ્કીનરે પ્રયોગો દ્વારા સાબિત કરી બતાવ્યું હતું કે પશુઓને તેમના ખરાબ વર્તનથી શિક્ષા કરીને શીખવવામાં આવે છે તેના કરતા તેના સારા વર્તન માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે તો તે વધારે સારી રીતે શીખી શકે છે અને યાદ રાખી શકે છે. વધારે અભ્યાસના આધારે એ પણ સિદ્ધ થઈ ચૂક્યું છે કે આ જ સિદ્ધાંત મનુષ્યો માટે પણ લાગુ પડે છે કે ટીકા કરવાથી કોઈ મોટો ફેર પડતો નથી પણ ગુસ્સો તો ચોક્કસ આવે છે.

હાન્સ સેલે નામના બીજા એક અગ્રગણ્ય મનોચિકિત્સક કહેતા કે આપણે જેટલા પોતાની 'સ્વીકૃતિ' માટે તરસતા હોઈએ છીએ, એટલા નિંદા કે ટીકાથી ગભરાતા પણ હોઈએ છીએ.

કારણ, ટીકા થાય એટલે ગુસ્સો આવે તે સ્વાભાવિક છે અને તે ગુસ્સાની અસર તમારા કર્મચારીઓ પર, તમારા કુટુંબીજનો પર, તમારા મિત્રો પર થાય, તે બધાના વર્તનમાં એક 'ઠંડાપણું' આવી જાય અને તે પછી પણ વણસેલી પરિસ્થિતિમાં તો કંઈ બદલાવ આવતો નથી કે પરિસ્થિતિ સુધરતી નથી.

જ્યોર્જ બી. જ્હોન્સ્ટન – એનાઈટ, ઓકલામાના રહેવાસી અને એક ઍન્જિનિયરિંગ કંપનીના સેફ્ટી કો.અૉર્ડિનેટર હતા. દરેક કર્મચારીએ ફિલ્ડમાં કામ કરતી વખતે માથા ઉપર કઠણ ટોપો પહેરવો ફરજિયાત હતું અને તે જોવાની જવાબદારી જ્હોન્સ્ટનની હતી. ફિલ્ડમાં તે જ્યારે કોઈ કર્મચારીને કઠણ ટોપા વગર જુએ તો સખ્તાઈથી લડીને નિયમોનું પાલન કરવાની કડક સૂચના આપતા. ક-મને તે બધા તેનું પાલન કરીને ટોપો માથે પહેરી લેતા પણ જેવા જ્હોન્સ્ટન પાછા ફરે કે 'ટોપો' કાઢી નાખતા.

કર્મચારીઓનું આ વર્તન તેમને રુચતું નહોતું માટે તેમણે એક નવો અભિગમ વિચાર્યો અને તે માટે તેમણે ટોપા પહેર્યા વગરના કર્મચારીઓને શાંતિથી પૂછ્યું કે : ''ટોપાથી તેમને અગવડ પડે છે કે કેમ ? તેમના માથા પર ફીટ બેસે છે કે કેમ ? અને તે પછી તે બધાને મીઠાશથી સમજાવ્યું કે 'આ ટોપાની ડિઝાઈન એવી રીતે બનાવી છે કે તે ઈજાથી તમારું રક્ષણ કરે અને આ ટોપા તમારા રક્ષણ માટે બનાવ્યા છે તેથી કામ કરતી વખતે તમારે તે પહેરવા જોઈએ' એમ સૂચન કર્યું. બધા કર્મચારીઓએ કોઈ ખચકાટ વગર તે સૂચન આવકાર્યું અને તે માટે તેમનો સંતોષ પણ વ્યક્ત કર્યો.''

માનવજાતિના ઈતિહાસમાં હજારો પાનાંઓમાં ટીકાઓની વ્યર્થતા અને તેનાથી ઊભી થતી મુશ્કેલીઓના અસંખ્ય ઉદાહરણો જોવા મળશે. એક ઉદાહરણ જોઈએ :

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ અને પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટ વચ્ચેના બહુ ચર્ચિત વાક્યુદ્ધના પરિણામે

રિપબ્લિકન પાર્ટીમાં ફૂટફાટ પડી. ત્યાર પછી વ્હાઈટ હાઉસમાં વુડ્રો વિલ્સન આવ્યા. પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધમાં તેમની ખમીરવંતી કામગીરીથી ઈતિહાસ બદલાઈ ગયો અને ઈતિહાસના પાના પર તેમનું નામ ઝળહળતા અક્ષરોમાં લખાયું – આ સમગ્ર બનાવોની ઘટમાળા પર એક ઝડપી નજર ફેરવી લઈએ.

ઈ.સ. ૧૯૦૮માં મિ. ટેફ્ટ પ્રમુખ તરીકે ચૂંટાયા ત્યારે રૂઝવેલ્ટે તેમને સંપૂર્ણ ટેકો આપ્યો હતો. પ્રેસિડેન્ટ રૂઝવેલ્ટે વ્હાઈટ હાઉસની બહાર તેમના કદમ મૂક્યા – વિદાય લીધી અને પછી તરત જ તે આફ્રિકામાં સિંહોના શિકાર માટે ગયા. શિકારેથી પાછા આવ્યા ત્યારે તે રોષથી ભડકી ઊઠ્યા. તેમણે પ્રેસિ. ટેફ્ટને તેમની રૂઢિચુસ્તતાને વળગી રહેલા માટે ઉતારી પાડ્યા – વખોડી કાઢ્યા. બંને વચ્ચે અણબનાવ શરૂ થઈ ગયો. રૂઝવેલ્ટે એક નવા પક્ષ – બુલ મુસ પાર્ટીની સ્થાપના કરી અને ત્રીજા સત્રના પ્રેસિડેન્ટ તરીકે તે પક્ષના ઉમેદવાર તરીકે ઊભા રહ્યા. તેમને જીત મળવાની જ હતી. ચૂંટણી થઈ. ચૂંટણીમાં રિપબ્લિકન પાર્ટી અને વિલિયમ હોવર્ડ ટેફ્ટને માત્ર માત્ર વર્મોન્ટ અને ઉટાહ એ બે જ સ્ટેટમાં જીત મળી – પાર્ટીને ક્યારેય ન મળી હોય તેવી શરમજનક આ હાર હતી.

આ માટે થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ ટેફ્ટને જવાબદાર માને છે પણ પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટ પોતાને દોષિત સમજે છે ખરા ? પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટ આંખમાં આંસુ સાથે તેને નકારે છે અને કહે છે : "મેં જે કર્યું છે તેનાથી વધારે સારું હું શું કરી શકત એ મને સમજાતું નથી." થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ અને પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટ બંને પોતપોતાને દોષિત સમજતા નથી.

હવે બીજો એક પ્રસંગ જોઈએ ટી-પૉટ ડોમ ઑઈલનો શરમજનક મોટો ગોટાળો – ભયંકર કાવતરું. ઈ.સ. ૧૯૨૦ના વર્ષમાં આખા રાષ્ટ્રના અખબારોની ઑફિસે સતત ફોનની ઘંટડી વાગતી. લોકો ગુસ્સામાં આવીને ફોન પર ખબર પૂછવા લાગેલા. આખા રાષ્ટ્રને હચમચાવી નાખે એવો બનાવ તેમના જીવન દરમિયાન તે સમયે હયાત હોય તેવી વ્યક્તિઓએ જોયો નહોતો. તે કાવતરાની આછી-પાતળી રૂપરેખા જોઈએ.

હાર્ડિંગના કેબિનેટમાં તેમના વિશ્વાસુ અંગત સેક્રેટરી આલ્બર્ટ બી. ફૉલ પાસે તેની હાજરીમાં થયેલી એક ગુપ્ત માહિતી હતી કે એલ્કહિલ્સ અને ટી પૉટ ડોમ પાસે આવેલા તેલના કૂવા સરકારે લીઝ પર લઈ તેને ભવિષ્યમાં નેવીમાં જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે ઉપયોગમાં લેવા માટે તે અનામત રાખવા. આલ્બર્ટ વી. ફૉલે તેનો ફાયદો કેવી રીતે મેળવ્યો ? તેણે શું કર્યું ? તેણે તેલના કૂવા માટે જાહેર હરાજી બોલાવી ? ના. તેણે એમ કરવાને બદલે માલામાલ કરતો લીઝનો કરાર બારોબાર અને રાતોરાત તેના મિત્ર ઍડવર્ડ એમ. ડોહેટીએ આપી દીધો ! એક હજાર ડૉલર 'લૉન' રૂપે ફૉલને આપીને ખુશ કરી દીધા ! ત્યાર પછી સેક્રેટરી ફૉલે યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ મરીનના વિસ્તારમાં આવેલા એલ્કહિલ્સની આજુબાજુ તેલના કૂવાઓ વાળી જગ્યાઓમાં રહેતા તેના હરીફોને તે જગ્યા ખાલી કરવા રુઆબ છાંટીને ઑર્ડર કર્યો અને પછી તે જગ્યા તે હરીફોએ બંદૂકની અણીએ છોડવી પડી. આથી આ ઉશ્કેરાયેલા લોકોએ કોર્ટમાં ફરિયાદ કરી, કેસ કર્યો અને તેમાંથી તેની હૂંફથી ટી પૉર્ટ ડોમ સ્કેન્ડલનું બંધ ઢાંકણું ખૂલી ગયું – કાવતરાનો પર્દાફાશ થયો. એનાથી હાર્ડિંગ એડમિનિસ્ટ્રેશનની એટલી બદબૂ ઊડી કે આખા દેશના લોકોને તેના નામની પણ સૂગ ચઢવા માંડી. અંતે રિપબ્લિકન પાર્ટીની બેહાલ પાયમાલી થઈ અને આલ્બર્ટ વી. બી. ફૉલને જેલના સળિયા પાછળ ધકેલી દેવામાં આવ્યો.

ફૉલની દુર્દશા થઈ. જાહેરજીવનમાં સન્માનીય વ્યક્તિની આટલી દુર્દશા ભાગ્યે જ કોઈએ જોઈ હશે. જોકે ફૉલને એનો જરાયે પસ્તાવો નહોતો. કેટલાંક વર્ષો પછી હાર્બટ હુવરે એક જાહેરસભામાં કહ્યું હતું કે પ્રેસિડેન્ટ હાર્ડિંગનું મૃત્યુ તેમના અંગત મિત્રે કરેલા વિશ્વાસઘાતને કારણે થયું છે. તેઓ વિશ્વાસઘાત જીરવી ન શક્યા અને ચિંતા તથા માનસિક દબાણના કારણે

છેવટે તે મૃત્યુના મુખમાં ધકેલાઈ ગયા. મિસિસ ફૉલ તો આ સાંભળીને ખુરશીમાંથી લગભગ ઊછળી જ પડ્યાં અને ચિલ્લાઈ ઊઠ્યાં : "શું કહો છો ? ફૉલે હાર્ડિંગનો વિશ્વાસઘાત કર્યો ? આ તદ્દન ખોટું છે. મારા પતિ કોઈનોયે વિશ્વાસઘાત કરી ન શકે. અરે, સોનાથી ભરેલું આખું ઘર આપો તો તે પણ મારા પતિને ખોટું કામ કરવા માટે લલચાવી ન શકે. હકીકતમાં તો તેમનો વિશ્વાસઘાત થયો છે અને તેમનો કસાઈવાડે લઈ જઈને વધ કરવામાં આવ્યો છે."

આ ઉપરથી શું સમજ્યા તમે ? તમે બરાબર જ સમજ્યા છો કે ખોટું કરનારી વ્યક્તિઓ હંમેશા બીજા લોકોનો વાંક જોશે. તેને પોતાનો વાંક ક્યારેય દેખાશે નહીં, કારણ કે મનુષ્યનો આ સ્વભાવ છે. આપણે બધા પણ આમ જ વર્તતા હોઈએ છીએ એટલે આવતીકાલે જો તમે અને હું જ્યારે બીજાની ટીકા કરીશું ત્યારે એલ. કપોન, 'ટુ ગન' ક્રાઉલી અને આલ્બર્ટ ફૉલને જરૂરથી યાદ કરીશું. ટીકાઓ પાળેલા કબૂતર જેવી છે. છેવટે તે ઘર તરફ જ પાછી ફરતી હોય છે એ આપણે સમજી લેવું જોઈએ. એટલે આપણે જ્યારે કોઈને સુધારવા માટે તેની ટીકા કરીએ તો તે પોતાને સાચો ઠેરવવા જ પ્રયત્ન કરશે અને સામે આપણી જ ટીકા કરશે અથવા ટેફ્ટની જેમ વિવેક અને વિનય સાથે કહેશે કે : "મેં જે કર્યું છે તેનાથી વધારે સારું હું શું કરી શકત એ મને સમજાતું નથી."

ઈ.સ. ૧૮૬૫ની ૧૫મી એપ્રિલની સવારે ફૉર્ડ થિયેટરની નજીક આવેલી એક સ્ટ્રીટમાં આવેલા એક સામાન્ય લૉજિંગ હાઉસના બેડરૂમમાંથી અબ્રાહમ લિંકનનો મૃતદેહ મળી આવ્યો હતો. સર વિલિયમ બુથે તેમને ગોળીથી ઠાર કર્યા હતા. બેડરૂમના ટૂંકા પલંગ પર અબ્રાહમનો લાંબો દેહ આડો લટકતો પડયો હતો. તે પલંગની દીવાલ પર રોસા બોન્હેના પ્રખ્યાત પેઈન્ટિંગ 'ધ હાઉસ-ફેર'નું સામાન્ય રિ-પ્રોડક્શન કરેલું ચિત્ર લટકતું હતું. ઉદાસીથી છવાયેલા ઓરડામાં ફાનસનું પીળું અજવાળું પથરાયેલું હતું.

લિંકનના મૃતદેહને જોઈને હતપ્રભ થયેલા તેના સેક્રેટરી વૉર સ્ટેન્ટને તેને અંજલિ આપતા કહ્યું હતું : "દુનિયાએ કદી ન જોયો હોય તેવો એક નખશીખ સંપૂર્ણ શાસક અહીં સૂતો છે."

લિંકન અનેક લોકોના સંપર્કમાં આવતા અને તે બધા સાથે કેમ વર્તવું તેની તેમનામાં ઘણી સૂઝ હતી અને તેથી તેમાં તે હંમેશા ખૂબ સફળ રહેતા. તો આ સફળતાનું રહસ્ય શું છે ? મેં લિંકનના જીવનનો દસ વર્ષ સુધી ગહન અભ્યાસ કર્યો છે અને તે પછી તેના જીવન વિશે પુસ્તક લખવામાં અને તેને મઠારવામાં બીજાં ત્રણ વર્ષ કાઢ્યાં છે. આ મહામૂલું પુસ્તક એટલે 'લિંકન ધ અનનોન' 'Lincon, The Unknown.' લિંકનના વ્યક્તિત્વનો અને તેની અંગત જિંદગીનો વિસ્તૃત અભ્યાસ કરવા માટે મેં અથાગ મહેનત કરી છે. લિંકન લોકો સાથે જે રીતે વર્તતા તે સમજવા માટે મેં વિશેષ ધ્યાન આપ્યું છે. તમને જાણવાનું મન થશે કે તે બીજાઓની ટીકાઓ કરતા ? હાસ્તો, કેમ નહીં વળી ? પીજન ક્રીક વેલી, ઈન્ડિયાનો રહેવાસી આ યુવાન માત્ર ટીકા જ કરીને અટકી નહોતો જતો. તે જેની ટીકા કરવા માગતો હોય તેની ઠઠ્ઠા-મશ્કરી કરતા પત્ર કે કવિતા લખીને ચોપાનિયાની જેમ રસ્તાની આજુબાજુ એવી રીતે ફેંકતો કે લોકોના જોવામાં તે અચૂક આવી જાય. આવા એક ટીકાત્મક પત્રની લિંકનના જીવન પર ગાઢ અસર પડી.

ઈલીનોઈ સ્પ્રિંગ વેલીમાં લિંકને વકીલાત કરવાની શરૂ કરી હતી તે અરસામાં તેમના એક હરીફને પડકારતો ખુલ્લો પત્ર તેમણે ત્યાંના અખબારમાં છપાવ્યો હતો. જોકે આ તો તેમના જીવનમાં પહેલી અને છેલ્લી વાર જ બન્યું હતું.

ઈ.સ. ૧૮૪૨ના મધ્યાહ્નમાં એક બડાઈખોર અને ઝઘડાખોર રાજકારણી જેમ્સ શિલ્ડની પણ તેમણે ઠેકડી ઉડાવી હતી. લિંકને તેના વિશે વ્યંગાત્મક નનામો પત્ર લખી

સ્પ્રિંગફિલ્ડના જર્નલમાં પ્રકાશિત કર્યો હતો. એ વાંચીને લોકો પેટ પકડીને હસ્યા. શિલ્ડ અભિમાની તો હતો જ સાથે સંવેદનશીલ પણ હતો. તે ઊભો ને ઊભો સળગી ગયો. એણે પત્ર લખનારનું પગેરું શોધી કાઢ્યું. ચઢ્યા ઘોડે એ લિંકન સુધી પહોંચી ગયો અને લિંકનને દ્વંદ્વયુદ્ધ કરવા પડકાર્યા. લિંકન તે હરગીઝ નહોતા ઈચ્છતા. તે દ્વંદ્વયુદ્ધની વિરુદ્ધ હતા છતાં સ્વમાનની રક્ષા માટે તે તૈયાર થયા. હથિયારના ઉપયોગની પસંદગી તેમને આપવામાં આવી ત્યારે તેમના હાથ લાંબા હોવાથી તેમણે અશ્વદળમાં વપરાતી પહોળી તલવારનો ઉપયોગ કરવાનું પસંદ કર્યું અને વેસ્ટ પૉઈન્ટના નિષ્ણાતો પાસેથી તલવારબાજીની પદ્ધતિસર તાલીમ પણ લીધી. નિયત કરેલા દિવસે અને સમયે મિસિસિપી નદીના પટમાં લિંકન અને શિલ્ડ ભેગા થયા અને જીવ સટોસટનો ખેલ ખેલવા તૈયાર થયા પણ છેલ્લી ઘડીએ બંને પક્ષના લોકોએ વચ્ચે પડીને દ્વંદ્વયુદ્ધ શરૂ થતું અટકાવ્યું.

લિંકનના જીવનનો આ એક કદરૂપો બનાવ હતો. લોકો સાથે કેમ વર્તવું તેના માટેનો અતિકિંમતી પાઠ આ બનાવે તેમને શીખવ્યો છે. તે પછી તેમણે કદી કોઈને અપમાનજનક પત્ર લખ્યો નહોતો. તે પછી ન તો તેમણે કોઈની મજાક ઉડાવી કે ન તો ઠેકડી ઉડાવી કે ન તો જીવનભર કોઈની ટીકા કરી.

થોડાં વર્ષો પછી સિવિલ વૉર શરૂ થઈ. તે વખતે લિંકને નવા જનરલને પોટોમૅક લશ્કરના વડા બનાવ્યા. જેમાં મૅકક્લેલન, પૉપ, બર્નસાઈડ, હુકર, મિયાદ એક પછી એક આવ્યા. લિંકન સાથે કદમ નહીં મિલાવી શકવાથી નિરાશ થયેલા આ લોકોએ લિંકનની ઝાટકણી કાઢવાની મૂર્ખામીભરી ભૂલ કરી. રાષ્ટ્રના અડધાથી પણ વધારે લોકોએ લિંકનની ટીકા કરવાના બદલે પેલા અસમર્થ – લિંકન સામે ટકી ન શકે તેવા જનરલોને જ વખોડી કાઢ્યા. આ સમયે પણ લિંકન શાંત અને સ્વસ્થ રહ્યા. 'કોઈનો દ્વેષ ન કરો' અને 'સહુને પ્રેમ કરો' એ અભિગમ તેમણે કેળવ્યો હતો. તેમના અનેક જીવનસૂત્રોમાંનું સૌથી પ્રખ્યાત જીવનસૂત્ર :

"કોઈના વિશે ચુકાદો આપીશ નહીં
નહીં તો તારા વિશે ચુકાદો આપવામાં આવશે."

– સાચે જ, જગતના કાજી ન બનો.

શ્રીમતી લિંકન અને તેમના બીજા ટેકેદારોએ દક્ષિણના લોકો માટે આકરા વેણ કાઢ્યા ત્યારે લિંકને માત્ર એટલું જ કહ્યું કે : "તેમની ટીકા ન કરો. આપણે એ સંજોગોમાં જે કર્યું હોત તે જ તેમણે કર્યું છે." આ તેમની સ્વસ્થતા હતી.

તેમ છતાં પ્રસંગ આવ્યે લોકો લિંકનની ટીકા પણ કરતા. લિંકન હંમેશા ચર્ચાનો વિષય રહેતા. માત્ર એક ઉદાહરણ જોઈએ :

ઈ.સ. ૧૮૬૩ના જુલાઈ માસની પહેલી તારીખથી જેટીસબર્ગનું યુદ્ધ શરૂ થયું હતું. ચોથી જુલાઈની મધરાતે લીએ દક્ષિણ તરફ પીછેહઠ કરી. તે સમયે કાળાડિબાંગ વાદળોએ વરસીને આખા દેશને જળબંબાકાર કરી દીધો હતો. હારેલા લશ્કર સાથે લી પોટોમૅક પહોંચ્યો ત્યારે તેની પાછળ વીજયી થયેલું યુનિયન લશ્કર ઊભું હતું અને સામેની બાજુએ પૂરથી ગાંડીતૂર બનેલી નદીએ વિકરાળ રૂપ ધારણ કર્યું હતું. લી સપડાઈ ગયો હતો. એ હવે છટકી શકે તેમ નહોતો. ઈશ્વરે જાણે તેને પકડી લેવા માટે સોનેરી તક ઊભી કરી આપી હતી. લી અને તેનું લશ્કર પકડાઈ જાય એટલે તરત જ યુદ્ધનો અંત જાહેર કરી શકાય એટલી સ્પષ્ટ પરિસ્થિતિ હતી. યુદ્ધમાં વિજયી બનવા માટે લિંકનના હૃદયમાં આશાનાં મોજાં ઊછળવાં લાગ્યાં હતાં. તેણે લી સાથે મંત્રણા કરવાના બદલે તેના પર તાત્કાલિક હુમલો કરવાનો મિયાદને હુકમ કર્યો. લિંકને ટેલિગ્રાફ કરી ખાસ સંદેશાવાહક સાથે તે ઑર્ડર મિયાદને

પહોંચાડ્યો અને તાકીદે તેનો અમલ કરવાનું ખાસ સૂચન કર્યું.

હવે જનરલ મિયાદની પરિસ્થિતિ જોઈએ. તેણે શું કર્યું ? લિંકને મિયાદને જે કરવાનો હુકમ કર્યો હતો તેનાથી તદ્દન વિરુદ્ધ કર્યું. લિંકનના હુકમનો સદંતર અનાદર કર્યો. તેણે લી સાથે મંત્રણા કરી, કામ કરવામાં ઢીલ કરવાના હજાર બહાનાં કાઢતો ટેલિગ્રાફ લિંકનને કર્યો. લીને ઠાર મારવા માટે તો એક ધડાકે 'ના' પાડી દીધી. આ દરમિયાન નદીમાંથી પાણીનાં પૂર ઓસરી ગયાં અને લી તેના લશ્કર સાથે પોટોમૅકથી આગળ ભાગી છૂટ્યો.

લિંકન ધૂંવાંપૂંવાં થઈ ગયા, "આ શું થઈ ગયું ?" તેમના પુત્ર રૉબર્ટ સામે હતપ્રભ થયેલા લિંકન કહે છે : "ઓ ભગવાન, આ શું થઈ ગયું ? એ લોકો આપણા સકંજામાં હતા. હાથવેંત દૂર હતા. તેમને પકડી પાડી શકાયા હોત અને આપણા કબજામાં આવી ગયા હોત. આમ છતાં હું કરી શકતો નથી, કંઈ કહી શકતો નથી, લશ્કરને ખસેડી પણ શકતો નથી. આ સંજોગોમાં કોઈ પણ જનરલ માટે લીને પકડી લેવાની સુંદર તક હતી. હું જો ત્યાં હોત તો લીને ચાબૂક ફટકારીને પકડી લીધો હોત." લિંકન જાણે અસહાય બની ગયા હતા.

આ કડવા અનુભવથી નિરાશ થયેલા લિંકન માથે હાથ દઈને બેસી ગયા અને છેવટે તેમણે મિયાદને એક પત્ર લખ્યો. લિંકન આ સમય દરમિયાન ખૂબ રૂઢિચુસ્ત હતા. સંયમિત બોલતા – શબ્દો તોળીને વાપરતા, તેમ જ લખાણમાં પણ સાચવી સાચવીને શબ્દો લખતા. તે ઈ.સ. ૧૮૬૩માં તેમણે લખેલા ઠપકાભરેલા પત્રમાં જોવા મળે છે.

"મારા વહાલા જનરલ,

> હું નથી માનતો કે લી ના છટકી જવાના કમભાગી બનાવનું મહત્ત્વ તમે સમજી શક્યા છો. તેને પકડવો હાથવેંતામાં હતો. તેને પકડીને દુનિયા સમક્ષ ખડો કરીને યુદ્ધ જીતી શક્યા હોત – સફળતા મેળવી શક્યા હોત. હવે તો અનિશ્ચિત સમય માટે યુદ્ધ ચાલુ રહેશે. ગયા સોમવારે લી જ્યારે સહેલાઈથી પકડાઈ જાય તેમ હતો છતાં તમે તેને પકડ્યો નથી. તો હવે જ્યારે દક્ષિણ બાજુએ પહેલા હતા તેના કરતા લગભગ બે તૃતિયાંશ જવાનોને લઈને તેને કેવી રીતે પકડી શકશો તે વિશે મને શંકા છે અને મને લાગે છે કે હવે તમે ધાક નહીં બેસાડી શકો. તમે એક સોનેરી તક ચૂકી ગયા છો અને તેના માટે હું ખૂબ દુઃખી છું."

આ પત્ર વાંચીને મિયાદને શું થયું હશે એ તમે ધારી શકો છો ?

ખરેખર તો મિયાદે આ પત્ર જોયો જ નહોતો. લિંકને આ પત્ર લખ્યા પછી તેને પહોંચાડ્યો જ નહોતો. લિંકનના મૃત્યુ પછી અન્ય બીજા કાગળો સાથે તે મળી આવ્યો હતો.

મારી ધારણા પ્રમાણે – માત્ર ધારણાના આધારે – હું માનું છું કે આ પત્ર લખ્યા પછી લિંકન બારીમાંથી બહાર જોતા જોતા પોતાની જાતને કદાચ કહેતા હશે : "સહેજ વિચારી જો. મારે પત્ર લખવાની આટલી ઉતાવળ નહોતી કરવી જોઈતી. અહીં વ્હાઈટ હાઉસમાં શાંતિથી બેસીને મિયાદને હુકમ આપવાનું કદાચ સહેલું હશે પણ આ જગ્યાએ હું જો જેટીસબર્ગમાં હોત અને મિયાદની જેમ મેં પણ છેલ્લા અઠવાડિયામાં લોહીની નદીઓ વહેતી જોઈ હોત, મારા કાનમાં ઘવાતા ને પડતા લોકોની કારમી ચીસો સંભળાતી હોત, તો આ હુમલો કરવા હું તલપાપડ ન હોત. હું મિયાદની જેમ વિહ્વળ થઈ ગયો હોત, તો તેણે જે કર્યું તે જ હું કરત. જે થયું તે થયું. હવે પાણી ઊતરી ગયાં છે. હવે હું આ પત્ર તેને મોકલું તો મારી લાગણીઓ તો વ્યક્ત થશે પણ મિયાદ પોતાની જાતનો ન્યાય તોળવા પ્રયત્ન કરશે, એ મારી નિંદા કરશે, એને મારા પ્રત્યે અણગમો ઊભો થશે અને આગળ જતા કમાન્ડર તરીકેનો તેનો આત્મવિશ્વાસ ઘટતો

જશે. કમાન્ડર તરીકે તેની ઉપયોગીતા ઘટતી લાગશે અને જેને કારણે તે રાજીનામું આપીને લશ્કર પણ છોડી શકે.''

એટલે મેં આગળ કહ્યું છે તેમ, લિંકને તે પત્ર બાજુએ રાખી દીધો હશે કારણ કે કડવા અનુભવોના આધારે તે ચોક્કસ શીખી ગયા હતા કે કડવી ટીકા કરવાથી કે વાંક કાઢ્યા કરવાથી કોઈ મામલો સુધરતો નથી.

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ કહેતા કે તે જ્યારે પ્રમુખ હતા તે દિવસોમાં મૂંઝવણમાં મૂકી દે તેવી સમસ્યા વખતે મનમાં ઘમસાણ ચાલતું હોય ત્યારે તે ખુરશી પર ટેકો દઈને બેસી જતા અને વ્હાઈટ હાઉસમાં તેમના ડેસ્ક પાછળ લટકાવેલા લિંકનના મોટા ફોટા સામે જોઈ રહેતા અને પોતાની જાતને પ્રશ્ન પૂછતા કે : ''મારી જગ્યાએ લિંકન હોય તો તે શું કરે ? આ સમસ્યાનું નિવારણ તે કેવી રીતે કરે ?'' અને તેમને જવાબ મળી જતો. આમ, રૂઝવેલ્ટ માટે લિંકન પ્રેરણાસ્રોત હતા.

હવે આપણે પણ બીજાને ઠપકો આપતા પહેલા વખતે પાકીટમાંથી પાંચ ડૉલરની નોટ કાઢી તેના પર લિંકનનો છપાયેલો ફોટો જોઈને પૂછી લેવું, આ સમસ્યાનું ''લિંકન પોતે કેવી રીતે નિરાકરણ લાવશે ?''

માર્ક ટ્વેઈન ભાગ્યે જ ગુસ્સે થતા પણ જ્યારે ગુસ્સે થાય ત્યારે તે પત્ર લખીને તેમાં તેમનો ગુસ્સો ઠાલવતા. જેમ કે એક વ્યક્તિ પર તે ખૂબ ગુસ્સે થયા તે વખતે તેમણે તેને સંબોધીની લખી નાખ્યું : ''આ તમારી વાત અહીં જ દબાવી દો. હવે જો તમે બોલશો તો હું જોઈ લઈશ.'' તેમણે એક બીજો પત્ર એક સામાયિકના તંત્રીને ઉદ્દેશીને લખ્યો હતો જેમાં તેમણે પ્રૂફરીડરે તેમની જોડણી અને વિરામ ચિહ્નો સુધારવા જણાવ્યું હતું તે માટે પ્રૂફરીડરની ઝાટકણી કાઢતા લખ્યું હતું કે : ''હવે પછી મારી લખેલી કોપી પ્રમાણે 'મેટર' ગોઠવવું અને પ્રૂફરીડરનાં સૂચનો તેના કહોવાયેલા મગજના પોલાણ સુધી જ રહે તેનો ખ્યાલ રાખવો.''

આવા કટુતા ભરેલા લેખોથી માર્ક ટ્વેઈન હળવાશ અનુભવતા, કારણ કે તે દ્વારા તેમનો ગુસ્સો વરાળ બનીને બહાર ફેંકાઈ જતો. વળી, તે પત્રોથી કોઈને ખાસ નુકસાન પણ ન થતું. પૂછો કેમ ? કારણ કે માર્કનાં પત્ની આવા પત્રો પોસ્ટ થતા પહેલા છાનામાના કાઢી લેતા. તે પત્રો પહોંચવા જ ન દેતા.

તમે કોઈને બદલવા, સુધારવા કે નિયમિત કરવાનું બીડું ઝડપો છો ? સરસ ! હું પણ એમ કરવામાં માનું છું તો શરૂઆત આપણી જાતથી જ કેમ ન કરીએ ? Charity begins at home. અહીં તમે એકદમ સ્વાર્થી બની જાઓ. બીજાને સુધારવાના પ્રયત્ન કરવાના બદલે તમારી જાતને સુધારવાનો પ્રયત્ન કરશો તો તમને લાભ જ લાભ છે. વળી એમાં જોખમ ઓછું છે. કન્ફ્યુશિયસે કહ્યું છે : ''જો તમારું પોતાનું આંગણું ચોખ્ખું ન હોય તો પડોશીના ગંદા આંગણાની ચિંતા ન કરશો.''

મારી યુવાન વયમાં હું લોકો પર રૉફ જમાવવાનો બહુ પ્રયત્ન કરતો. અમેરિકાના સાહિત્ય જગતમાં રિચાર્ડ હાર્ડિંગ ડેવીસનું નામ ઊભરતું હતું. ત્યારે મેં તેને એક બાલીશ પત્ર લખ્યો હતો. એક મૅગેઝિન માટે હું બધા લેખકો વિશે એક લેખ લખવા માગતો હતો. તે માટેની માહિતી મેળવવા મેં ડેવીસને પણ પત્ર લખ્યો. તેની કાર્યપ્રણાલિ સમજવા માટેનો પત્ર લખ્યો. તે પહેલા થોડાં અઠવાડિયાં અગાઉ મારી પાસે એક પત્ર આવ્યો હતો, જેમાં પત્રની નીચે એક નોંધ હતી : ''લખાવ્યો છે, પણ પછી વાંચ્યો નથી – હું તો આ નોંધથી બહુ પ્રભાવિત થઈ ગયો. મને થયું કે આ પત્ર લખનાર તો બહુ વ્યસ્ત અને મોટા ગજાની વ્યક્તિ હોવી જોઈએ ! હું તો જરાયે વ્યસ્ત નહોતો, છતાંયે રિચાર્ડ હાર્ડિંગ પર છાપ પાડવા – 'રોલો' પાડવા મેં પણ મારા પત્રની નીચે નાની નોંધ મૂકી : ''લખાવ્યો છે પણ વાંચ્યો નથી.''–'ડિટેક્ટેડ બટ નોટ રેડ.'

એણે મારા પત્રનો જવાબ આપવાની પણ તસ્દી ના લીધી. તેણે મારો પત્ર પાછો મોકલ્યો સાથે ઉતાવળે નોંધ લખી : ‘‘તમારી આ ખરાબ ચેષ્ટાથી તમારી ગેરવર્તણૂક હદ વટાવી ગઈ છે.’’ અને તેની ફરતે ગોળ ચકરડું કર્યું. અને વાત ખોટી તો નહોતી જ ને ? મેં મૂર્ખામી કરી હતી અને મને તે માટે ઠપકો મળવો જ જોઈતો હતો પણ છેવટે હુંયે માણસ છું ને ? મને એટલો તો ગુસ્સો આવ્યો કે ના પૂછો વાત. મારો ગુસ્સો એટલી હદે હતો કે દસ વર્ષના લાંબા ગાળા પછી મેં રિચાર્ડ હાર્ડિંગ ડેવીસના મૃત્યુના સમાચાર અખબારમાં વાંચ્યા ત્યારે મારા મનમાં ફરી ફરીને એક જ વાત ઘૂંટાયા કરતી હતી જે અત્યારે કહેતા પણ મને ક્ષોભ થાય છે કે ‘આ વ્યક્તિએ કહેલા શબ્દો હજી પણ તીરની જેમ મારી છાતીમાં ભોંકાય છે.’

આ જ રીતે જો હું અને તમે આવતીકાલે કોઈને ખળભળાવી નાખે તેવી ટીકા કરવાના હોઈએ, જેને તે વર્ષો સુધી મનમાં સંઘરી રાખીને, મૃત્યુ સુધી તેને સહન કરવાનો હોય તો તેવો તિરસ્કાર જ ન કરીએ તો કેવું સારું !

આપણો અન્ય વ્યક્તિઓ સાથેનો વર્તાવ એવો હોવો જોઈએ કે તે કોઈ તર્કબદ્ધ પ્રાણી સાથે નહીં પણ સંવેદનનાની ધબકતા, ગમાઅણગમાથી દોરવાતા, મહત્તા અને ગૌરવ ધરાવતા માનવી સાથે છે.

અંગ્રેજી સાહિત્યને જેણે સમૃદ્ધ બનાવ્યું છે તેવા ખૂબ સંવેદનશીલ નવલકથાકાર થોમસ હાર્ડિએ કડવી ટીકાઓને કારણે નવલકથા લખવાનું છોડી દીધું ! હંમેશ માટે કલમને ત્યાગી દીધી તો વળી ટીકાઓથી ઘેરાયેલા અંગ્રેજ કવિ ચેટરટને પોતાના પ્રાણ ત્યાગી દીધા.

બેન્જામીન ફ્રેન્કલીન યુવાનીમાં ખાસ કુશળ નહોતા પણ પછી આગળ જતા લોકો સાથેના વ્યવહારમાં તેમની કુનેહપૂર્વ દૃષ્ટિ, રાજકારણમાં તેમની મુત્સદ્દીગીરી અને બાહોશી જેવા ગુણોને કારણે તે ફ્રાન્સ ખાતે અમેરિકન એલચી તરીકે નિયુક્ત થયા. તેમની સફળતાનું રહસ્ય શું ? તે કહેતા કે : ‘‘હું જે વ્યક્તિઓના પરિચયમાં છું, તેમના વિશે ક્યારેય ઘસાતું નહીં બોલું, બધાના સારા ગુણો જ આગળ કરીશ.’’

ટીકા તો કોઈ મૂર્ખ વ્યક્તિ પણ કરી શકે છે. તે નિંદા પણ કરી શકે અને ફરિયાદ પણ કરી શકે અને આવી મૂર્ખાઈ કરનારા લોકો તો જગતમાં ઘણા જોવા મળશે. જો તમારે તમારું ચારિત્ર્ય યોગ્ય રીતે ઘડવું હોય તો લોકોને સમજો, તમારા સ્વભાવ પર વ્યવસ્થિત કાબૂ રાખો અને માફી બક્ષો – આ ત્રણ ગુણ કેળવો.

કર્લાઇલ કહેતા : ‘‘મહાન માણસોની મહાનતા તેમનાથી નીચેની વ્યક્તિઓ સાથેના વર્તનમાં જ દેખાય છે.’’

બૉમ હુવર જાણીતા ટેસ્ટ પાયલોટ હતા. આકાશમાં તે પ્લેનના રોમાંચક શૉ કરતા. એક વાર તે સાનડિયાગોથી શૉ કરીને લૉસ એન્જેલસ તેમના ઘેર પાછા ફરતા હતા ત્યારનો આ પ્રસંગ છે. ‘ફ્લાઈટ ઑપરેશન’ નામના મૅગેઝિનમાં તે વર્ણવ્યો હતો. ૩૦૦ની ઊંચાઈએ તેમનું પ્લેન અચાનક બંધ પડી ગયું – મશીનો અટકી ગયા. ગમે તેમ કરીને ખૂબ જહેમત પછી તે પ્લેનને જમીન પર ઉતારવામાં સફળ રહ્યા. પ્લેનને ખૂબ નુકસાન થયું હતું પણ સદ્ભાગ્યે કોઈ જાનહાનિ થઈ ન હતી.

ઈમરજન્સી લેન્ડિંગ કર્યા પછી હુવરે પહેલું કામ બળતણ તપાસવાનું કર્યું. તેમણે જ ધાર્યું હતું તે જ થયું હતું. બીજા વિશ્વયુદ્ધ વખતે તેઓ જે પ્લેન ઉડાવતા તેમાં ગૅસોલીનના બદલે જેટનું બળતણ ભર્યું હતું.

હવાઈમથકથી પાછા ફરીને તે સીધા ઍરોપ્લેનને સર્વિસ કરનાર મિકેનિકને મળવા ગયા. મિકેનિકના તો મોતિયા જ મરી ગયા. તેનો ચહેરો પણ ફિક્કો પડી ગયો. પોતાની ભૂલથી તે ખૂબ વ્યથિત હતો. હુવર તેની પાસે પહોંચ્યા ત્યાં તો એની આંખોમાં આંસુનાં પૂર ઊમટી

આવ્યાં કારણ કે તેની ભૂલને કારણે એક અતિકિંમતી પ્લેન તૂટી ગયું હતું તેથી ત્રણ વ્યક્તિઓને ઈજા થઈ શકી હોત – જે થઈ નહોતી !

હુવરના ગુસ્સાની તમે કલ્પના કરી શકો છો ! એક ગર્વિષ્ઠ અને કાબેલ પાયલોટ આ બેદરકારી માટે ઉશ્કેરાઈ જઈને બેલગામ શબ્દોથી મિકેનિકની ઝાટકણી કાઢશે એમ જ માની લેવાય, પરંતુ હુવરે તે મિકેનિકને જરા પણ ઠપકો ન આપ્યો, કે ન ટીકા કરી, કે ન પૂછપરછ કરી. એના બદલે મિકેનિકને ગળે પ્રેમથી હાથ વીંટાળીને કહ્યું : ‘‘મને ખાતરી છે કે હવે ફરી તું આ ભૂલ ક્યારેય નહીં કરે અને આવતી કાલે મારું પ્લેન એફ-અગિયારની સર્વિસ કરવા સવારે આવી જજો.’’

ઘણી વાર માતાપિતા તેમનાં સંતાનોને ટોકતાં હોય છે – ટીકા કરતાં હોય છે. તમે એમ માનતા હશો કે તે માટે હું તમને રોકીશ પણ હું એમ નથી માનતો. જોકે હું એટલું ચોક્કસ કહેવા માગું છું કે તમે તમારા બાળકને કંઈ પણ કહો કે તેની ટીકા કરો તે પહેલાં હું તમને અમેરિકન પત્રકારત્વનો એક અજોડ લેખ ‘ફાધર ફરગેટ્સ’ વાંચવાની સલાહ આપું છું. એ લેખ સૌ પહેલા ‘પીપલ્સ હોમ જર્નલ’ના તંત્રીલેખમાં છપાયો હતો. અમે લેખકની પરવાનગી મેળવી અહીં તે પ્રકાશિત કરીએ છીએ.

આ લેખ ‘રિડર્સ ડાયજેસ્ટ’માં પણ ટૂંકાવીને પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યો હતો.

‘ફાધર ફરગેટ્સ’ ‘પિતાનો પસ્તાવો’ એટલે એક પિતાની એવી નાની નાની વાતો કે જેમાં હૃદયની લાગણીઓની સુગંધ મહેકે છે, એવી નાની નાની વાતો કે વાચકોને તેમાં પોતાની માતાપિતા તરીકેની લાગણીના પડઘા સંભળાય છે અને તેથી જ જ્યારે તેને ફરી વાર છાપવામાં આવ્યો ત્યારે લોકોએ તેને ખૂબ આવકાર આપ્યો. તેનું પહેલી જ વાર પુન: પ્રકાશન થતું હોવાથી તેના લેખક ડબલ્યુ લિવિંગસ્ટન લર્નેડ લખે છે કે : ‘‘આ લેખ દેશના હજારો સામાયિકો અને અખબારોમાં પ્રકાશિત થયો છે. ચર્ચ, શાળા કે પ્રવચન – કોઈ પણ જગ્યાએ આ લેખ વાંચવા માટે મેં પરવાનગી આપી છે અને તે દ્વારા અસંખ્ય કાર્યક્રમોમાં અને અનેક પ્રસંગે તેનો આસ્વાદ લોકોએ માણ્યો છે. શાળા અને કૉલેજના મૅગેઝિનમાં પણ તેનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. કેટલીક વાર આવા નાના નાના લેખો મન પર ઘેરી અસર કરી જતા હોય છે – જે આ લેખે સાબિત કરી બતાવ્યું છે.’’

ફાધર ફરગેટ્સ – એક પિતાનો પસ્તાવો
ડબલ્યુ લિવિંગસ્ટન લર્નેડ

મારા વહાલા દીકરા,

સાંભળ. અત્યારે તું ગાઢ નિંદ્રામાં સૂતો છે ત્યારે હું તને કંઈક કહેવા માગું છું. નાનકડી બંધ મુઠ્ઠીઓ વાળીને તેને ગાલ નીચે દબાવીને કેટલો નિશ્ચિંત તું સૂતો છું ! તારા સોનેરી વાંકડિયા ઝુલ્ફા તારા ભીના કપાળ પર ચોંટી ગયા છે. અત્યારે મેં તારા ઓરડાના એકાંતને ચોરી લીધું છે. હજી થોડી વાર પહેલા લાઈબ્રેરીમાં હું મારું પેપર વાંચતો હતો, ત્યાં એકાએક મને બધું યાદ આવવા લાગ્યું. પશ્ચાત્તાપથી મારો શ્વાસ રૂંધાવા લાગ્યો અને મારા આખા શરીરે પરસેવો પરસેવો થઈ ગયો અને એકાએક ગુનાઈત લાગણી સાથે હું તને જોવા તારા પલંગ પાસે આવી પહોંચ્યો.

મારે કેટલીયે વાતો મનભરીને કહેવી છે, ખુલ્લા દિલે કહેવી છે. મારા દીકરા, મેં તને કેટલીયે વાર ટોક્યો છે – તું શાળાએ જવા તૈયાર થતો હતો, ટુવાલથી તેં મોં સહેજ જ લૂછ્યું હતું ને મેં તને ઠપકો આપેલો, ‘મોં બરાબર લૂછી નાખ !’ તારા બૂટ તેં બરાબર સાફ નહોતા કર્યા ત્યારેય તને કેવો ધમકાવી કાઢ્યો હતો ? તારા ઓરડામાં તેં તારી કેટલીક વસ્તુઓ

આમતેમ વેરી નાખી ત્યારે પણ હું તારા પર કેટલો ગુસ્સે થયેલો ?

નાસ્તો કરવા બેઠા ત્યાંયે મને તારો વાંક દેખાયો. તારા હાથમાંથી કંઈક ઢોળાઈ જાય કે મોંમાંથી કંઈક પડી જાય, તો પણ હું તને લડતો. તું મોટા-મોટા કોળિયા ભરીને ખાતો તે મને ન ગમતું. ટેબલ પર કોણી ટેકવીને બેસતો, કે બ્રેડ પર માખણ વધારે લગાવતો તોયે હું ટોકતો. બસ, ટોક-ટોક-ટોક... અને તું રમવા જવા નીકળ્યો તે વખતે હું મારી ટ્રેઈન પકડવા નીકળતો હતો ત્યારે તેં મને જોયો અને રોકાઈને મારી તરફ પાછો વળ્યો અને હાથ હલાવીને 'આવજો, ડેડી...' કહ્યું. ત્યારે પણ મેં ચિડાઈને કહ્યું 'ખભા ટટ્ટાર રાખતો જા !'

દિવસ પસાર થઈ ગયો. સાંજ પડી, ત્યારે પણ આમ જ થયું. મેં ઘેર પાછા આવીને તને શોધ્યો. તું ઘૂંટણિયે પડીને લખોટી રમતો હતો. મેં જોયું કે તારાં મોજાં ઘસાઈને કાણાં વાળાં થઈ ગયાં હતાં. આજુબાજુનો કોઈ વિચાર કર્યા વગર તારા મિત્રોની સામે જ હું તને વઢયો અને મારી સાથે સીધા ઘેર આવી જવાનો હુકમ કર્યો. રસ્તામાં પાછી શિખામણ આપવા લાગ્યો. મોજાં ખાસ્સાં મોંઘાં આવે છે. સાચવીને વાપર તો નવાં મોજાં આવશે ! – આ બધું મને યાદ આવે છે. એક પિતા તેના પુત્રને આ કહે છે – કલ્પના કરી જો.

તને કંઈ યાદ આવે છે ? એક વાર તું લાઈબ્રેરીમાં વાંચતો હતો, તે સમયે તું બીતા બીતા મારી પાસે આવ્યો. ત્યારે તારી આંખો જાણે કહેતી હતી કે હમણાં તમે મને લડશો ! મેં પેપરમાંથી મોં બહાર કાઢી તારી સામે નજર ફેંકી, એવી કઠોર નજર જાણે તારા આવવાથી મને ખલેલ પડી રહી છે તેવો અહેસાસ કરાવતી નજર – અને કડકાઈથી મેં પૂછ્યું : "શું જોઈએ છે તારે ?"

કંઈ પણ બોલ્યા વગર તોફાનની જેમ ધસમસતો તું મારી પાસે આવ્યો અને મારા ગળે વળગી પડ્યો. એક વહાલભર્યું ચુંબન કરી તારા નાના માસૂમ હાથોએ મને જકડી લીધો – અને પછી ક્ષણભર ઊભા રહી ઝડપથી પગથિયાં કૂદતો તું નિસરણી ચઢી ગયો. ઈશ્વરે તારા હૃદયમાં કેટલો છલોછલ પ્રેમ ભર્યો છે જે ક્યારેય ઓછો પણ ન થાય કે વિલાઈ પણ ન જાય !

મારા દીકરા, હું એટલો લાગણીવશ થઈ ગયો કે મારા હાથમાંથી પેપર સરકી ગયું અને એક અજાણ્યા ભયથી હું ફિક્કો પડી ગયો. હું થથરી ગયો. મને ભાન થયું કે મારી આ બધી ટેવોમાંથી મને શું મળે છે ? મારી વાંક જોવાની ટેવ – ટોક્યા કરવાની ટેવ – ઠપકો આપ્યા કરવાની ટેવ ! પણ એનો અર્થ એવો જરાય ન કરીશ કે હું તને વહાલ નથી કરતો. બલકે, હું તારી પાસેથી ઘણી વધારે આશાઓ રાખું છું. મારા વિતાવેલાં વર્ષોના માપદંડથી હું તને માપું છું.

હું તારું વ્યક્તિત્વ જોઈ શકું છું – સ્વચ્છ, સાદું, નિર્મળ અને સુંદર હૃદય તને ઈશ્વરે આપ્યું છે. તારા હૃદયની વિશાળતા ટેકરીઓ પર છવાયેલી સવાર જેવી છે અને એ વિશાળતા ક્યારે દેખાય છે ખબર છે તને ? રાત્રે સૂતી વખતે તું ઉષ્માભર્યું ચુંબન કરે છે તેમાં ! મારી આ ક્ષણ અતિકિંમતી છે. આનાથી વધારે મહત્ત્વનું બીજું શું હોઈ શકે ? મારા માટે એ તારું વહાલભર્યું ચુંબન, એ તારા નાના નાના હાથનું મારા ગળે વીંટળાઈ વળવું – એ જ મારી દોલત છે. મારા દીકરા, હું રાત્રિના અંધકારમાં તારા પલંગ પાસે આવું છું. તારા ઘૂંટણિયે પડીને માફી માગું છું. શરમથી મારું મસ્તક ઝૂકી જાય છે.

આ મારો મનોમન પશ્ચાત્તાપ છે. મેં આ તને તારી જાગ્રત અવસ્થામાં કહ્યું હોત તો કદાચ તું સમજી ન શકત. હવે આવતીકાલે હું 'સાચો ડેડી' બની જઈશ ! હું તારો બાળપણનો મિત્ર બની જઈશ. તારા સુખે સુખી ને તારા દુ:ખે દુ:ખી ! તારી આંખો હસે તો મારી આંખો પણ હસે અને તારી આંખોમાંથી આંસુ સરે, તો મારી આંખમાંથી પણ શ્રાવણ-ભાદરવો વરસે. હવે પછી મારા મોંમાંથી કડવા વેણ નીકળશે તો હું મારી જીભ કચડી નાખીશ. હું હરદમ

કહેતો રહીશ : ''એ હજી બાળક છે, નાનું નિર્દોષ બાળક છે.''

હું કહેતા ગભરાઉં છું કે મેં તને અત્યાર સુધી 'માણસ' તરીકે જ જોયો છે પણ હું અત્યારે તને જોઉં છું – પલંગમાં ટૂંટિયું વાળીને સૂતેલા તને જોઉં છું તો મને લાગે છે કે સાચ્ચે જ તું હજી બાળક છે. હજી ગઈ કાલ સુધી તો તારી મા તને તેડીને ફરતી હતી, એના ખભા પર માથું મૂકીને તું સૂઈ જતો હતો – શું યાદ કરું ને શું ભૂલું ? મને લાગે છે કે મેં ઘણું ઘણું કહી દીધું.

લોકોની નિંદા કે ટીકા કરવાના બદલે તેમને સમજવાનો પ્રયત્ન કરો. એ લોકો એમ કેમ વર્તે છે તે શોધી કાઢો. ટીકા કરવાના બદલે તે ટીકા કેમ કરે છે તે શોધવું વધારે ફાયદાકારક છે. તેનાથી અરસપરસ પ્રેમ વધશે. તેમ કરવાથી સહાનુભૂતિ, સહનશક્તિ અને પરોપકારિતા વધશે.

ડૉ. જ્હોન્સને કહ્યું છે કે : ''ઈશ્વર પણ માનવીનો તેના અંત સુધી ન્યાય નથી તોળતો.''

તો પછી હું અને તમે ન્યાય તોળનારા કોણ ?

''કોઈની ટીકા ન કરો , નિંદા ન કરો કે ફરિયાદ ન કરો .''

૯

લોકો સાથેના વર્તન તેમજ વ્યવહારનું મુખ્ય રહસ્ય

આખી દુનિયામાં કોઈની પાસે કંઈ પણ ધાર્યું કરાવી શકાવવાનો એક જ રસ્તો છે – તે રસ્તો કયો છે તે વિચાર તમારો કેડો નહીં મૂકે. પણ એક રસ્તો બતાવું – અને તે એ છે કે તે કામ કરવા માટે તે વ્યક્તિને સહમત કરો.

ખરેખર આ સિવાય બીજો કોઈ રસ્તો નથી.

જોકે તમારે કોઈની ઘડિયાળ જોઈતી હોય તો તેના કાંડા પર રિવૉલ્વર તાકીને ઝૂંટવી શકાય, તમારા કર્મચારીઓ પાસે સહકારથી કામ કરાવી શકાય તે પણ ધાકધમકીથી અથવા ઠપકો આપીને ! અને તે પણ તમારી હાજરી હોય ત્યાં સુધી જ ! નાનાં બાળકોને રડાવી-ધમકાવી તમારું કામ તેમની પાસે કરાવી શકાય, પણ આવી જબરદસ્તીથી કામ કરાવવાથી તો તે લોકોમાં તીવ્ર અણગમો પેદા થઈ શકે. તેના પ્રત્યાઘાત ઘેરા પડે.

હવે હું તમને રસ્તો બતાવું :

તમારે જે મેળવવું છે, તે તેમને આપો.

તમારે શું જોઈએ છે ?

આપણા જીવનમાં ઉત્સાહ પ્રેરતા બે પરિબળો છે. એક, જાતીય વૃત્તિ અને બીજું, પ્રતિષ્ઠિત વ્યક્તિ બનવાની ઈચ્છા.

અમેરિકાના જ્ઞાની ફિલસૂફ જ્હોન ડેવી સહેજ જુદી રીતે વિચારીને કહે છે. ડૉ. ડેવીના મત પ્રમાણે દરેક મનુષ્યના સ્વભાવમાં પોતાની 'મહત્તા મેળવવાની ઈચ્છા' ખૂબ ઊંડે ઊંડે રહેલી હોય છે.

આ શબ્દો યાદ રાખો : 'મહત્તા મેળવવાની ઈચ્છા' – આ શબ્દો સૂચક છે અને તમને આ પ્રકરણમાં તેનો ઘણો ઉપયોગ જોવા મળશે.

તમારે શું જોઈતું હોય છે ? વધારે કંઈ નહીં, પણ કેટલીક બાબતો એવી છે કે તમારા અંતરના ઊંડાણમાંથી તમે તે મેળવવા ઈચ્છતા હો છો અને તમે તેનો ઈન્કાર નહીં કરી શકો. એવી કેટલીક બાબતો જે સહુ કોઈ ઈચ્છે છે તે આ રહી :

૧. સ્વાસ્થ્ય અને તંદુરસ્તીની દરકાર
૨. ખોરાક
૩. સારી ઊંઘ
૪. પૈસા અને તેનાથી ખરીદાતી વસ્તુઓ
૫. હવે પછીની જિંદગીની સુખસગવડ અને તેનું આયોજન
૬. જાતીય સંતોષ
૭. આપણાં બાળકોનો ઉત્તમ ઉછેર
૮. પોતાની મહત્તાની લાગણી.

આપણે આમાંની લગભગ બધી ઈચ્છાઓ સંતોષી શકીએ છીએ પણ એમાંની એક ઈચ્છા જેની મૂળ ઊંડાણથી તીવ્રતાથી રાહ જોઈએ છીએ અને જે ભૂખ કે ઊંઘની જેમ ભાગ્યે જ સંતોષી શકાય છે. તે છે મહત્તાની લાગણી. તમારું મહત્ત્વ સ્થાપિત કરવાની ઈચ્છા. આ જ લાગણીને ફ્રોઈડ 'પ્રતિષ્ઠિત વ્યક્તિ બનવાની ઈચ્છા' કહે છે અને ડેવી તેને 'મહત્તા મેળવવાની ઈચ્છા' કહે છે.

લિંકને એક પત્રમાં લખ્યું હતું કે : "દરેક લોકોને પ્રશંસા ગમતી હોય છે." વિલિયમ જેમ્સ કહેતા : "મનુષ્ય-સ્વભાવમાં પ્રશંસા મેળવવાની ઊંડી ઝંખના હોય છે." પણ એના માટે તે ક્યારેય બોલશે નહીં. તેની મહત્તા મેળવવા માટેનો તલસાટ ઊંડે ઊંડે હોય છે. પ્રશંસા મેળવવાની તલપ પણ હોય છે.

દરેક માનવીને 'આ ભૂખ' સતત કોરી ખાતી હોય છે પરંતુ કેટલીક વ્યક્તિઓ જ આ ભૂખને સંતોષી શકતી હોય છે. તે વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિઓને પોતાના હાથમાં રાખી શકે છે અને નાનામાં નાનો માણસ પણ તેના મૃત્યુનો શોક કરે છે.

મનુષ્ય અને પ્રાણીઓ વચ્ચેનો મુખ્ય તફાવત 'મહત્તાની લાગણી' અનુભવવાનો છે. હું મારો જ દાખલો આપું. હું મિસૂરીના ગામડાનો છોકરો – નાનો હતો ત્યારે મારા પિતાજી સાથે ગામડામાં – ખેતરમાં જ રહેતો. પિતાજીને વારસામાં – સફેદ મોંવાળાં પશુઓ અને ડ્યુરોક-જર્સીના ડુક્કરો મળેલાં. પિતાજી તેમની વંશવૃદ્ધિ માટે પ્રવૃત્ત રહેતા. ડુક્કરો અને સફેદ મોંવાળા પશુધનને અમે મીડલ-ઈસ્ટનાં ગામડાંઓના મેળામાં લઈ જઈને તેમનો 'શૉ' કરતા અને દર વખતે અમને પહેલું ઈનામ મળતું. મારા પિતા તેનાથી ખૂબ પોરસાતા. એક સફેદ મલમલના કપડા પર ઈનામમાં મળેલી વાદળી રીબનો ભરાવતા. અમારા ઘેર કોઈ મહેમાન કે મુલાકાતી આવે ત્યારે તે પેલું સફેદ મલમલનું કાપડ અચૂક બહાર કઢાવતા. તેનો એક છેડો પેલા મહેમાનના હાથમાં અને બીજો છેડો મારા હાથમાં પકડાવતા અને પછી તે વાદળી રીબન હોંશેહોંશે બતાવતા – ક્યારે કયું ઈનામ કોને મળ્યું તે વિગતે કહેતા.

અહીં તમને કોઈ વાત સમજાય છે ? પેલા ડુક્કરોને તો ક્યાં રીબનની મહત્ત્વની ખબર હતી ? તેમને તો તે રીબનની કંઈ પડી જ નહોતી ! પણ મારા પિતાને તેનું કેટલું ગૌરવ હતું. આ જીતેલા ઈનામોનું ! તેમનું મહત્ત્વ કેટલું વધારે છે તેનો તેમને અનુભવ થતો ! આ ઈનામોએ તેમને 'કંઈક' બનાવ્યા હતા – આ ઈનામોએ તેમને 'મહત્તાની લાગણી' અપાવી હતી.

આપણા પૂર્વજોમાં આ મહત્તાની લાગણી ન હોત તો આપણો હજી સુધી વિકાસ થયો ન હોત. કદાચ હજી આપણે પશુઓ જેવું જ જીવન જીવતા હોત.

ડીકન્સને પણ આ 'મહત્તાની લાગણી'ના કારણે અમર નવલકથાઓ લખવાની પ્રેરણા થઈ હશે. આ 'મહત્તાની લાગણી'ના કારણે સર ક્રિસ્ટોફર રેનને તેમના સ્થાપત્યમાં કવિતા કંડારવાની ઈચ્છા થઈ હશે. તેમનું સ્થાપત્ય એટલે જાણે હમણાં ગાઈ ઊઠશે એવી કવિતા – આ મહત્તાની મહેચ્છાને કારણે જ રોક્ટરફીલ્ડે લાખો ડૉલરની સંપત્તિ એકઠી કરી હશે જેમાંથી એક પાઈ પણ તેણે વાપરી નહોતી અને આવી જ કોઈ ઈચ્છાને કારણે તમારા શહેરના કોઈ ધનાઢ્ય કુટુંબે તેની જરૂરિયાત કરતા મોટું આલિશાન ઘર બંધાવ્યું હશે.

આ મહેચ્છાને કારણે છેલ્લામાં છેલ્લી ઢબના ફૅશનેબલ કપડાં પહેરવાનું મન થાય છે. લેટેસ્ટ કાર ચલાવવાનો આનંદ આવે છે, તેજસ્વી બાળકોની પ્રગતિ કહેવાની હોંશ થાય છે.

આ જ પ્રકારની ઈચ્છાથી અંજાઈને એવા કેટલાંય યુવક-યુવતીઓ કોઈ ગૅંગમાં અથવા ગુનાખોર પ્રવૃત્તિમાં જોડાઈ જાય છે અને જ્યારે પકડાઈ જાય ત્યારે તેમની પહેલી ઈચ્છા અખબારમાં તેમનો ફોટો આવે તેવી હોય છે. રમત-ગમત, ફિલ્મ, ટીવી અને રાજકારણીની જાણીતી હસ્તીઓની સાથે સાથે તેમનો ફોટો છપાય તેમાં તેમનો અહમ્ સંતોષાતો હોય છે –

પછી ભલેને તેમને તેમના ગુના માટે કઈ સજા થશે – તેની પરવા નથી હોતી – આ કહેનાર છે ન્યૂ યોર્કના એક સમયના પોલીસ કમિશનર ઈ. એફ. મુલ્‌રોની.

તમારી 'મહત્તાની લાગણી'થી તમે શું મેળવવા ઈચ્છો છો તે મને જણાવો તો તમારા વિશે હું જાણી શકીશ. તે તમારા ચારિત્ર્યને નક્કી કરી આપે છે. તમારા માટે તે ખૂબ મહત્ત્વ ધરાવે છે. જેમ કે જ્હોન ડી. રૉકફેલરને હજારો ગરીબ-ગુરબાઓ જેને તેણે કદી જોયા નથી કે જોવાના પણ નથી, તેવા જરૂરતમંદ લોકો માટે ચીન દેશના પેકિંગ શહેરમાં અતિ આધુનિક સુવિધાથી સજ્જ અદ્યતન હૉસ્પિટલ બાંધવાની મહત્ત્વાકાંક્ષા હતી. તો બીજી બાજુ ડિલીંજરને ડાકુ, બૅન્ક લૂંટનાર અને હત્યારા તરીકે મહત્તાની લાગણી અનુભવાતી હતી. એફબીઆઈના એજન્ટો જ્યારે તેને શોધતા હતા ત્યારે પકડાઈ જવાની ઘડીએ તે મિનેસોટાના એક ફાર્મ હાઉસમાં ઘૂસી ગયો અને જાણે બહાદુરીથી કહ્યું : "હું જ ડીલીંજર છું !" એને એક પ્રકારનું અભિમાન હતું કે તે જનતાનો એક નંબરનો દુશ્મન છે. "હું ડીલીંજર છું, પણ હું તમને હેરાન નહીં કરું." એમ તેણે કહ્યું હતું.

હા, ડીલીંજર અને રૉકફ્લેર વચ્ચેનો આ તફાવત છે કે તે પોતાની મહત્તાની લાગણી કેવી રીતે બતાવવા માગે છે. ખ્યાતનામ વ્યક્તિઓ પણ 'મહત્તાની લાગણી' માટે કેટલું મથતી હોય છે તેની આશ્ચર્યજનક કેફિયતની ચમક ઈતિહાસના પાના પર જોઈ શકાય છે. જ્યોર્જ વૉશિંગ્ટન પોતાના માટે 'હીઝ માઈટીનેસ, ધ પ્રેસિડેન્ટ ઑફ ધ યુનાઈટેડ સ્ટેટ્‌સ' કહેવડાવવા માટે ગૌરવ પામતા અને કોલંબસે પોતાને 'ઍડમાયરલ ઑફ ધી ઓસન એન્ડ વાઈસરૉય ઑફ ઈન્ડિયા'નું બિરુદ મળે તે માટે નિવેદન કરેલું. કેથરીના, ધ ગ્રેટ – 'મહાન' કેથરીના તેના પત્રો પર 'હર ઈમ્પિરિયલ મેજેસ્ટી' તરીકે સરનામું ન કર્યું હોય તેવા પત્રો ખોલતા નહીં. મિસિસ લિંકનનો ગુસ્સો તો વળી ઑર હતો. વ્હાઈટ હાઉસમાં મિસિસ ગ્રાન્ટ પર વાઘણની જેમ વિફરીને ગર્જ્યા હતા : "હું તમને આમંત્રિત ન કરું ત્યાં સુધી મારી હાજરીમાં બેસવાની હિંમત પણ કેવી રીતે કરી શકો છો ?"

ઈ.સ. ૧૯૨૮માં એન્ટાર્ટિકના સંશોધન માટે આપણા કેટલાક કરોડપતિઓએ ઍડમાયરલ બાયર્ડને આર્થિક મદદ કરી હતી પણ સાથે એન્ટાર્ટિકની બર્ફીલી પર્વતમાળા સાથે પોતાનું નામ જોડવાની અપેક્ષા પણ રાખી હતી. તો વળી વિક્ટર હ્યુગોને તો પોતાના સન્માન માટે પેરિસનું નવું નામ તેના નામ સાથે જોડાય તે સિવાય બીજું કંઇ ખપતું નહોતું. શેક્સપિયર જેવા શેક્સપિયરે પણ ઓછું નહોતું માગ્યું – તેના કુટુંબ માટે સશસ્ત્ર રક્ષણ માગવાનો પ્રયત્ન કર્યો હતો.

કેટલીક વ્યક્તિઓ ધ્યાન ખેંચવા માટે પોતાની હાલત દયાજનક અને અશક્ત બનાવી દઈને પોતાનું મહત્ત્વ વધારવાનો પ્રયત્ન કરતી હોય છે. જેમ કે શ્રીમતી મૅકકીન્લે – તેમના પતિને – યુનાઈટેડ સ્ટેટ્‌સના પ્રેસિડેન્ટને – તેમના સ્ટેટને લગતા મહત્ત્વનાં કામોને છોડીને તે સમયે તેમને સૂઈ જવું હોય તો થપથપાવીને સૂવડાવવાનો બળજબરીથી આગ્રહ કરતા. તેમને જ્યારે દાંતનું ચોકઠું બેસાડવાનું હતું ત્યારે તેમનાં પતિની – પ્રેસિડેન્ટની સ્ટેટના સેક્રેટરી જ્હોન હે સાથે મુલાકાતના કારણે ડેન્ટીસ્ટ પાસે તેને એકલી મૂકીને જતા રહેવા બદલ હોબાળો મચાવી દીધેલો.

લેખક મેરી રૉબર્ટ્‌સ રિનેહર્ટે મને એક વાર કહેલું કે એક તેજસ્વી, જુસ્સાવાળી યુવતી એકાએક તદ્દન અશક્ત, માંદલી અને નિસ્તેજ બની ગઈ. – ફક્ત 'મહત્તાની લાગણી'ના કારણે. મિસિસ રિનેહર્ટે મને કહેલું કે વધતી ઉંમરની કોઈક ચિંતા તેને સતાવવા લાગી હતી. કદાચ આવનારાં વર્ષોની એકલતાની તેને ચિંતા થતી હશે એમ માની શકાય.

"તેણે પથારી પકડી લીધી અને પૂરાં દસ વર્ષ તેની માતાએ તેની ચાકરી કરી. ત્રીજા

માળ સુધી તેના માટે જમવાનું, દવાઓ વગેરે ટ્રેમાં લઈને ચઢ-ઊતર કરતા તે થાકી જતી. છેવટે એક દિવસ તે વૃદ્ધ માતા પણ હારી ગઈ, થાકી ગઈ અને છેવટે મૃત્યુ પામી. તેથી આ અશક્ત અને પાંગળી બની ગયેલી યુવતી ધીમે ધીમે ઊભી થઈ. સારાં કપડાં પહેરીને તૈયાર થઈ અને ફરી સામાન્ય જિંદગી પસાર કરતી થઈ ગઈ.''

કેટલાક તજજ્ઞોના મત પ્રમાણે કેટલીક વ્યક્તિઓને આ કઠોર વાસ્તવિક જગતમાં તેમણે ઈચ્છેલી મહત્તા મળતી નથી. તેમની આ મહત્તાની લાગણી એટલી તીવ્ર બની ગઈ હોય કે તેમની મનોદશામાં તેના સ્વપ્ના જોવા માંડે છે અને તેમને આ પાગલપનનો દોર પડે છે. યુ.એસ.એ.માં તો બીજા બધા રોગોની સરખામણીએ આ પાગલ-અવસ્થા ધરાવતા મનોરોગીઓની સંખ્યા ઘણી વધારે છે.

આ મનોરોગનું મુખ્ય કારણ શું હોઈ શકે ?

તેનો હજી સુધી કોઈ જવાબ આપી શક્યું નથી. સિફિલિસ જેવા રોગોમાં મગજના કોષો નાશ પામતા હોવાથી તેમના મગજ પર અસર થાય છે અને તે ઉન્માદાવસ્થામાં આવી જતા હોય છે. અડધા ઉપરાંત માનસિક રોગો મગજમાં ઈજા થવાથી, આલ્કોહૉલથી, ઝેરી પદાર્થોના સેવનથી કે પડવા-વાગવાથી થતી વધારે ઈજાને કારણે થયેલા જોવા મળે છે પણ બાકીના અડધા ભાગના મનોરોગીઓના આપણે અહીં જેની વાત કરવા માગીએ છીએ તેવા મનોરોગીઓ – આ મનોરોગીઓના મગજના કોષો એકદમ સ્વસ્થ હોય છે. તેમાં કોઈ ખરાબી હોતી નથી. આવી વ્યક્તિઓના પોસ્ટમોર્ટમ વખતે તેમના મગજના કોષોને વધારે પાવરશક્તિ ધરાવતા માઈક્રોસ્કોપમાં તપાસવામાં આવ્યા ત્યારે આપણા જેવી સામાન્ય વ્યક્તિના મગજના સ્વસ્થ કોષો જેવા જ સ્વસ્થ તેમના મગજના કોષો જણાયા હતા.

તો આવી વ્યક્તિઓમાં કેમ ઉન્માદના ચિહ્નો જોવા મળે છે ?

અમેરિકાની અગ્રગણ્ય માનસિક રોગો માટેની હૉસ્પિટલના ઉપરી ડૉક્ટરને મેં આ સવાલ પૂછેલો – તેમના ઊંડા જ્ઞાનને લીધે તેમને ઘણા ઍવૉર્ડ મળ્યા હતા અને ઘણી જગ્યાએ તેમનું યોગ્ય બહુમાન પણ કરવામાં આવ્યું હતું. તેમણે બહુ નિખાલસતાથી કબૂલ્યું હતું કે લોકોમાં પાગલપન કેમ આવે છે, તે હું પોતે હજી સુધી જાણી શક્યો નથી. કોઈ જાણી શક્યું નથી. સાથે તેમણે એમ પણ જણાવ્યું કે તે લોકો વાસ્તવિક જગતમાં મેળવી ન શક્યા હોય તેવી મહત્તાની લાગણી તેમની ઉન્માદાવસ્થામાં મેળવીને સંતોષ પામતા હોય છે. તેને લગતી એક વાત તેમણે સંભળાવી :

''અત્યારે મારી પાસે એક દર્દી આવે છે જેના જીવનમાં તેના લગ્નને કારણે ખાનાખરાબી આવી ગઈ છે. તેને લગ્ન પછી પ્રેમ જોઈતો હતો. પતિ અને બાળકોથી તે જીવન હર્યુંભર્યું બનાવવા માગતી હતી અને સાથે સાથે સામાજિક દરજ્જો પણ મેળવવો હતો – પણ તેના જીવનમાંથી આ સુખચેન હણાઈ ગયા હતા. એનો પતિ એને જરાયે પ્રેમ નહોતો કરતો. એની સાથે જમવા પણ તૈયાર નહોતો. એને જમવું હોય ત્યારે જમવાની થાળી તેના ઉપરના રૂમમાં મગાવતો. એને બાળકો નહોતા કે નહોતો રહ્યો સામાજિક મોભો. આ બધું એ સહન ન કરી શકી અને ઉન્માદાવસ્થામાં રહેવા લાગી અને તેની કલ્પનાની દુનિયામાં ખોવાઈ ગઈ. એના પતિને છૂટાછેડા આપી, તેના પિતાની અટક ફરી અપનાવી લીધી. હવે એ એમ માને છે કે તેણે એક ધનાઢ્ય અમેરિકન સાથે લગ્ન કરી લીધા છે અને હવે હું 'લેડી સ્મિથ' છું. બધા તેને તે નામથી બોલાવે તેવો તેનો આગ્રહ રહેતો.

''અને બાળકો માટે તો તેની કલ્પના હદ પાર કરી જતી હતી. તે માનતી કે રોજ રાત્રે તે એક નવા બાળકને જન્મ આપે છે. જ્યારે જ્યારે હું તેની સાથે ફોન પર વાત કરું ત્યારે મને કહે, 'ડૉક્ટર, ગઈ કાલે રાત્રે મેં એક બાળકને જન્મ આપ્યો.'

ખડક સાથે અફળાયેલા વહાણની જેમ તેનું જીવન પણ વેરણ-છેરણ થઈ ગયેલું પણ તેની ઉન્માદાવસ્થામાં તે તેની કાલ્પનિક સૃષ્ટિમાં ખોવાઈ ગઈ. કાલ્પનિક દુનિયામાંથી તેને જે જોઈતું હતું તે બધું જ મેળવી લેતી હતી અને આનંદથી મસ્ત રહેતી હતી. તેનું જીવન તેને કૅનવાસ પર દોરેલા ચિત્ર જેવું રંગીન લાગવા માંડ્યું હતું.

કેટલું હૃદયદ્રાવક ! પણ મને ખબર નથી પડતી કે આ બરાબર છે કે નહીં. તેના ડૉક્ટરે મને કહ્યું : "મને મન થાય છે કે તેને સ્વસ્થ બનાવવામાં સામાન્ય વ્યક્તિ જેવી બનાવવામાં મારી પૂરી શક્તિ ખર્ચી નાખું, તેમ છતાં હું એમ નહીં કરું, કારણ કે એ જ્યાં છે ત્યાં બરાબર છે – અત્યારે એના ઉન્માદમાં એ ઘણી વધારે આનંદમાં રહે છે."

જો કેટલીક વ્યક્તિઓની મહત્તાની લાગણીની ભૂખ એટલી તીવ્ર હોય કે તેના માટે તે પાગલઅવસ્થા સુધી પહોંચીને તેને સંતોષતી હોય છે, તો પછી આપણે આપણી આજુબાજુ રહેતી વ્યક્તિઓની યોગ્ય પ્રશંસા કરીએ તો તેમના જીવનમાં ચમત્કાર સર્જી શકીએ. પ્રસંશાના બે ફૂલ વ્યક્તિના જીવનને સભર કરી શકતા હોય છે.

અમેરિકન બિઝનેસમાં વર્ષે દસ લાખ ડૉલર ધરાવતી બહુ થોડી વ્યક્તિઓમાં એક હતા ચાર્લ્સ શ્વાબ. (આ એ સમયની વાત છે જ્યારે ઈન્કમટેક્સ ભરવામાં આવતો નહોતો અને અઠવાડિયે પચાસ ડૉલર મેળવતી વ્યક્તિ ખૂબ સાધનસંપન્ન ગણાઈ શકતી. તેની ત્રીસ વર્ષની ઉંમરે તેનું હીર પારખીને એન્ડ્રુ કાર્નેગીએ તેની નવી બનતી કંપની – યુનાઈટેડ સ્ટીલ કંપનીના પહેલા પ્રમુખ તરીકે ઈ.સ. ૧૯૨૧માં નિમણૂક કરી. (શ્વાબે જો કે તે પછી યુ. એસ. સ્ટીલ કંપની છોડી દીધી અને તે વખતે તકલીફમાં મુકાયેલી બેનલેહેમ સ્ટીલ કંપનીને પોતાના હસ્તક લઈ લીધી અને તેને અમેરિકાની પ્રતિષ્ઠિત કંપની બનાવી.

એન્ડ્ર્યુ કાર્નેગી શ્વાબને શાના માટે દસ હજાર ડૉલર પગાર ચૂકવતા હતા ? વર્ષે દસ હજાર ડૉલર એટલે તે સમયે રોજના ત્રણ હજાર ડૉલરથી વધારે ગણી શકાય. કારણ ? શ્વાબ બુદ્ધિશાળી હતો માટે ? ના, તો બીજા લોકો કરતા તેને સ્ટીલ ઉત્પાદનની જાણકારી વધારે હતી એટલા માટે ? નાખી દેવા જેવી વાત થઈ આ તો ! શ્વાબે પોતે જ જણાવ્યું હતું કે તેના હાથ નીચે કામ કરનારા કેટલાય લોકો એવા હતા કે સ્ટીલ ઉત્પાદનના કાર્ય માટે તેમની જાણકારી પોતાના કરતા વધારે હતી.

સ્વાબ કહેતા કે આટલો ધરખમ પગાર તેમને મળતો – તેનું માત્ર એક જ કારણ – લોકોની નાડ પારખી, તેમની પાસે કામ કઢાવવા માટેના તેમના વ્યવહાર-વર્તનની કોઠાસૂઝ. તેમની સફળતાનું રહસ્ય તેમણે કહ્યું છે તે શબ્દો તામ્રપત્ર પર કોતરાવી દરેક ઘર, શાળા, ઑફિસ, ફેક્ટરી અને દુકાનોમાં લટકાવી રાખવા જેવું છે. બાળકોને નાનપણથી જ શાળામાં શીખવવામાં આવતી એ-બી-સી-ડી કે કક્કો-બારાખડી અથવા બ્રાઝિલમાં કેટલા ઈંચ વરસાદ પડે છે તે 'ગોખાવવા'ના બદલે જો આ પાયાનું શિક્ષણ તેમને આપવામાં આવ્યું હોય તો તેમની જિંદગીમાં ધરખમ બદલાવ આવી જશે. તેમના જ શબ્દોમાં :

"મારી સાથે કામ કરતી વ્યક્તિઓની નાડ પારખી, તેમને કામ માટે પ્રોત્સાહિત કરીને, તેમના કામની યોગ્ય કદર કરવાની મારી આંતરિક શક્તિ, મારી આંતરિક ક્ષમતા – એ જ મારી કિંમતી દોલત છે."

"મહત્ત્વાકાંક્ષી વ્યક્તિના કામની જ્યારે તેના ઉપરી ટીકા કરે તો તેની માઠી અસર પડતી હોય છે. હું ક્યારેય કોઈની ટીકા કરતો નથી. હું દરેક વ્યક્તિના કામને બિરદાવવામાં માનું છું માટે હું તેમના વાંક જોવાના બદલે તેમની પ્રશંસા કરવા હંમેશા તૈયાર રહું છું. જ્યારે મને કંઈ પણ ગમી જાય ત્યારે હું તેની સાચા હૃદયથી ભરપૂર પ્રશંસા કરું છું.

શ્વાબ તો આમ જ કરતા પણ આપણે સામાન્ય લોકો શું કરતા હોઈએ છીએ ? એના

કરતા બિલકુલ વિરુદ્ધ ! આપણા હાથ નીચે કામ કરતા લોકો જો ગમતું ન કરે, બરાબર ન કરે, તો તેમના પર ઊકળી જઈએ અને જો કામ બરાબર કર્યું હોય, સરસ કર્યું હોય તો બે મીઠા વેણ પણ ના ઉચ્ચારીએ – એક જૂની કહેવત છે : "મેં એક ખરાબ કામ કર્યું તો લોકો મને તે કાયમ સંભળાવે છે અને હું બે સારા કામ કરું તો તેના માટે મને બે સારા શબ્દો કોઈ એક પણ વાર કહેતું નથી."

શ્વાબ કહે છે : "હું આખી દુનિયાના ઘણા દેશોમાં ફર્યો છું અને જાત જાતના લોકોના સંપર્કમાં આવ્યો છું પણ મેં એક પણ એવી વ્યક્તિ નથી જોઈ – નાની કે મોટી – જે તેમના કામની પ્રશંસાથી ઉત્સાહિત થઈને જે કામ કરે તેના કરતા તેમના કામને વખોડવાથી વધારે સારું કામ કરી શકે."

પછી તેણે નિખાલસતાથી કહ્યું કે એન્ડ્રુ કાર્નેગીની સફળતાનું – અગત્યનું કારણ પણ આ જ છે. તે હંમેશા તેના સાથીદારની જાહેરમાં તો પ્રશંસા કરતા જ, પણ તેને પાસે બોલાવીને, એકાંતમાં બોલાવીને પણ તેની પીઠ થાબડતા.

કાર્નેગીને પોતાની કબર પાસે પણ તેના સાથીદારોની કદર કરતી એક તકતી મૂકવી હતી. તેની કબર પાસે તેણે એક તકતી જાતે તૈયાર કરાવી હતી.

"અહીં એક એવી વ્યક્તિ સૂતી છે, જેને
તેના કરતા વધારે કુશળ વ્યક્તિઓથી
ઘેરાયેલા રહેવાની કળા હસ્તગત હતી."

જ્હોન ડી. રૉકફેલર. પહેલા-ની સફળતાનું એક રહસ્ય – લોકોની હૃદયપૂર્વક પ્રશંસા કરી, તેમના દિલ જીતી લેવાની આવડત – આ આવડતના કારણે રૉકફેલર લોકોમાં લોકપ્રિય હતા. જેમ કે તેના એક ભાગીદાર ઍડવર્ડ ટી. બેડફૉર્ડને કારણે સાઉથ અમેરિકાના એક ધંધાદારી કરારમાં એક ખોટો સોદો થઈ ગયો – લાખો ડૉલરની મોટી ખોટ ગઈ. જ્હોન તેના માટે ઠપકો આપી શકત પરંતુ એને ખબર હતી કે બૅડફોર્ડે તેનાથી થઈ શકે તેટલો સારો પ્રયત્ન કર્યો હતો – તેણે સારા માટે જ કર્યું હતું અને વાત ત્યાં પૂરી થઇ ગઇ પણ રૉકફેલરને તો તેમાંથી પણ પ્રશંસા કરવા માટે કંઈક શોધી કાઢ્યું. તેણે બૅડફોર્ડને કહ્યું કે તેણે રોકેલા નાણાંમાંના સાઈઠ ટકા જેટલા નાણાં બચાવી શકાયા છે તે માટે હાર્દિક અભિનંદન. "કેટલું અદ્ભુત !" આપણે ઉત્તર અમેરિકામાં પણ આટલું કામ સારી રીતે હંમેશા નથી કરી શક્યા !"

મારી પાસે કેટલીક એવી વાર્તાઓ છે જેની મને ખબર છે કે તેવું ક્યારેય બને નહીં, પણ એમાં એક સત્ય છુપાયેલું છે, તેથી અહીં તે બતાવવાની લાલચ રોકી શકતો નથી.

એક નાદાનિયત ભરેલી આ વાર્તા પ્રમાણે :

ગામડાની એક સ્ત્રી ખેતરમાં ભારે શ્રમનું કામ કર્યા પછી દિવસના અંતે તેની સાથે કામ કરનારા પુરુષો ટોળે વળીને જમવા બેસે છે ત્યારે તેમની સામે સૂકા ઘાસનો ઢગલો મૂકી દે છે. અપમાનથી સળગી ગયેલા ખેડૂતો ગુસ્સે થઈને કહે છે કે શું તું ગાંડી થઈ ગઈ છે ? ત્યારે તે સ્ત્રી કહે છે : "કેમ, તમને કેવી રીતે ખબર પડી કે હું ગાંડી થઈ ગઈ છું ? હું છેલ્લાં વીસ વર્ષથી રાંધીને તમને જમાડું છું, પણ તમને હું શું જમાડું છું – ઘાસ કે સ્વાદિષ્ટ ભોજન – તે માટેનો એક શબ્દ પણ તમે બોલ્યા નથી." ગામડાની શ્રમિક મહિલાને પણ કામની કદર જોઈતી હતી. જે તને ક્યારેય મળી નહોતી.

થોડા વખત પહેલા ઘર છોડીને જતી સ્ત્રીઓ વિશે એક અભ્યાસ કરવામાં આવ્યો હતો. સ્ત્રીઓ કેમ ભાગી જાય છે, તેના મુખ્ય કારણ માટે તમે શું વિચારો છો ? એનું મૂળ કારણ છે, "પ્રશંસાનો અભાવ." – "કામની કદર થવાનો અભાવ" – પણ મને લાગે છે કે પતિઓના ભાગી જવાના દિવસો પણ હવે દૂર નહીં હોય. લગ્નજીવન દરમિયાન પતિ કે પત્ની

એકબીજા માટે શું કરે છે તેને સમજતા જ નથી હોતા. તે જે મહેનત કરે, જે પ્રેમ આપે, જે સારસંભાળ રાખે તેને સહજ માની લઈએ છીએ. તેની કદર કરવાના બે શબ્દો આપણે કહેતા નથી. આપણે તેમની કદર કરીએ છીએ તેનો અહેસાસ પણ કરાવતા નથી.

અમારા ક્લાસના એક સભ્યની પત્નીએ મને એક વાર વિનંતી કરી હતી. તે સ્ત્રી અને બીજી કેટલીક સ્ત્રીઓ ચર્ચમાં ચાલતા જાત-સુધારણાનો કોર્સ કરવા ગયા હતા. તેના ભાગરૂપે તેણે તેની પત્નીએ – સારી પત્ની બની શકે તેવા તેને લગતા છ કારણો લખી આપવા જણાવ્યું હતું. તેણે ક્લાસમાં કહ્યું : “આ જાતની વિનંતીથી મને આશ્ચર્ય થતું હતું. ખરેખર, તો તેના માટે છ વસ્તુઓ કહેવી મારે માટે સહેલી હતી પણ મેં વિચાર્યું કે જો આ પ્રશ્નની અદલાબદલી થઈ જાય તો ?”

મારી હજાર ખામીઓ તે કાઢી શકે તેમ હતી એટલી તો હું તેનામાંની કાઢી શકું તેમ નહોતો. મેં તેને કહ્યું : “મને એના માટે વિચારવાનો થોડો સમય આપ. હું તને સવારે જવાબ આપીશ.” એ દિવસે સવારે હું વહેલો ઊઠી ગયો. ફ્લોરિસ્ટને બોલાવીને મારી પત્ની માટે છ સુંદર ફૂલોનો ગુચ્છ તૈયાર કરીને મોકલવા માટે કહ્યું અને તેની સાથે મારી નાનકડી નોંધ પણ :

“હું તારામાંથી છ તો શું, એક પણ વસ્તુ બદલી શકું તેમ નથી, કારણ કે તું જેવી છું તેવી મને ગમે છે.”

સાંજે હું ઘેર આવ્યો ત્યારે બારણે કોણે મારું સ્વાગત કર્યું ? જાણો છો ? મારી પત્નીએ ! મારી પત્ની બારણે રાહ જોતી જ ઊભી હતી. આંખોમાં આંસુ સાથે – હરખના આંસુ સાથે. મારે એ કહેવાની જરૂર નથી કે હું કેટલો ખુશ હતો કે તેના કહેવા પ્રમાણે મેં તેની છ વસ્તુઓ નહોતી બતાવી – તેનામાં રહેલી છ વસ્તુઓની ટીકા નહોતી કરી.

એ પછીના રવિવારે ચર્ચમાં તેના પત્રના અભ્યાસનું પરિણામ હતું. તેની સાથે અભ્યાસ કરતી બીજી સ્ત્રીઓ સાથે તેણે મારી પાસે આવીને ભાવવિભોર થઈને મને કહ્યું : “આ સાંભળવા માટે હું તલસતી હતી, આનાથી વધારે મારી જિંદગીમાં મેં કંઈ સાંભળ્યું નથી.” ત્યારે મને ખ્યાલ આવ્યો કે પ્રશંસામાં કેટલી તાકાત છે !

ફ્લોરેન્સ ઝીગફેલ્ડનું નામ બ્રોડવેમાં ઝળહળતું હતું. આ ઝગમગતી દુનિયામાં નવા નવા ચહેરા લાવવા માટે તે પ્રખ્યાત નિર્માતા હતા. સામાન્ય છોકરીઓને તે આ દુનિયામાં લઈ આવતા. એવી સામાન્ય છોકરીઓ જેની સાથે રસ્તે જતાં કોઈ નજર પણ ન નાખે તેવી છોકરીઓને તે પોતાની ઝીણવટભરી કુશળતાથી એવી ફૅશન પરસ્ત, સુંદર અને માદક બનાવી સ્ટેજ પર રજૂ કરતા કે જોનારા દંગ રહી જતા ! વળી તે જાણતા હતો કે પ્રશંસા અને આત્મવિશ્વાસ તેમનામાં કેટલા ધરખમ ફેરફાર લાવી શકે છે, તેથી તે યુવતીઓની ભારોભાર પ્રશંસા કરતા, તેમને ઉત્સાહિત કરતા અને પોતે ‘સુંદર’ છે તેવી અનુભૂતિ કરાવતા. વળી તે વ્યવહારુ પણ એટલા જ હતા. આ યુવતીઓને અઠવાડિયે ૩૦ ડૉલરનું મહેનતાણું મળતું. તે વધારીને તેમણે ૧૭૫ ડૉલર કરી આપ્યું, જેનાથી તેમને પોતાનું સ્થાન વધારે મહત્ત્વનું પણ લાગવા માંડ્યું. સ્ત્રીઓને ખુશ કરવાની કળા તેમને હસ્તગત હતી. એમના પહેલા શૉના ઉદ્ઘાટન વખતે તેમણે તેમના મુખ્ય કલાકારોને શુભેચ્છાના ટેલિગ્રામ પાઠવ્યા હતા અને આ ગ્રૂપમાં કામ કરતી યુવતીઓને સ્ટેજ પર ‘અમેરિકન બ્યુટી’ તરીકે નવાજીને તે બધાના દિલ જીતી લીધા હતા.

એક વાર મારા પર ઉપવાસ કરવાનું ભૂત સવાર થઈ ગયું. મેં છ દિવસના ઉપવાસ કર્યા, પણ મને એ અઘરું ના પડયું. બીજા દિવસે મને જેટલી ભૂખ લાગી હતી તેટલી ભૂખ છેલ્લે દિવસે નહોતી લાગી. હું અને તમે બંને જાણીએ છીએ કે ઘણાં લોકો પોતાના કુટુંબ કે કર્મચારીઓને જ્યારે છ-છ દિવસ ભૂખ્યા રહેવાની પરિસ્થિતિ સર્જાય ત્યારે પોતે ગુનાની

લાગણી અનુભવતા હોય છે, પણ નસીબની બલિહારી જુઓ ! આ જ લોકો તેમના કુટુંબની વ્યક્તિઓ કે કર્મચારીઓ સાથે છ દિવસ, છ અઠવાડિયાં, છ મહિના, છ વર્ષ કે ક્યારેક તો સાંઈઠ સાંઈઠ વર્ષ સુધી પ્રશંસાનો એક શબ્દ પણ બોલ્યા હોતા નથી, ત્યારે તેમને એવી કોઈ ગુનો કર્યાની લાગણી થતી નથી, એ પણ હકીકત છે ! જોકે દરેક વ્યક્તિને ખોરાક જેટલી જ ભૂખ પોતાની કદરની પણ હોય છે. વ્યક્તિ માત્રને ખોરાક જેટલી જ ભૂખ હાર્દિક પ્રશંસાની પણ હોય છે.

અમેરિકામાં તેના સમયનો મહાન એક્ટર આલ્ફ્રેડ લ્યુટ – તેણે 'રી-યુનિયન ઈન વિયેના'માં તેનો મહત્ત્વનો રોલ ભજવ્યો ત્યારે તેણે કહેલું : ''મારું આત્મસન્માન પોષાય, તેનાથી વધારે બીજું મને કંઈ ખપતું નથી.''

આપણે આપણાં બાળકોના, મિત્રોના, કર્મચારીઓના શરીરને પોષણ આપવા બધું કરી છૂટતા હોઈએ છીએ પણ તેમના આત્મસન્માનને સંતોષવા શું કરતા હોઈએ છીએ ? આપણે તેમની શક્તિ વધારવા દૂધ, ઘી અને માખણ કે લીલાં શાકભાજી ખવડાવતા હોઈએ છીએ પણ તેમની પ્રશંસા કરતા બે શબ્દો આપી શકતા નથી, જે મળે તો તે તેમના હૃદયમાં વર્ષો સુધી ગૂંજ્યા કરે – વહેલી પરોઢના તારાની જેમ – પણ આપણે તેનું મહત્ત્વ સમજતા નથી, બલ્કે તેની ઉપેક્ષા કરીએ છીએ.

પાઉલ હાર્વેએ તેના એક વખતના રેડિયો પ્રસારણમાં કહ્યું હતું કે : ''તેની 'ધ ટેરેસ્ટ ઑફ ધ સ્ટોરી'માં * તેણે બતાવ્યું છે કે સાચી કદર કરવાથી વ્યક્તિના જીવનમાં કેટલો બદલાવ આવી શકે છે ! તેણે ડેટ્રોઈટમાં રહેતા એક શિક્ષકની વાત કહી. તેમનું માઉસ તેમના વર્ગમાં ક્યાંક ખોવાઈ ગયું હતું તે શોધવા માટે તેમણે સ્ટીવ મોરીસની મદદ લીધી. માઉસ મળી ગયા પછી તેમણે મોરીસને બિરદાવતા કહ્યું કે કુદરતે તેની આંખોનું નૂર છીનવી લીધું છે પણ તેના બદલામાં કેવી તેજ શ્રવણશક્તિ ધરાવતા બે મહામૂલ્ય કાન આપ્યા છે ! સ્ટીવે પોતાની આ શક્તિના વખાણ તેની જિંદગીમાં હજી સુધી સાંભળ્યા નહોતા. અત્યારે વર્ષો પછીયે તેને યાદ કરીને તે કહે છે કે આ પ્રશંસાને કારણે તેની નવી જિંદગીની શરૂઆત થઈ. તેણે તેની ઈશ્વરદત્ત વિશિષ્ટ શ્રવણશક્તિની ભેટને વિકસાવી અને આગળ જતા સિત્તેરના દાયકામાં પૉપ સંગીતમાં તેમ જ ગીતકાર તરીકે તે 'સ્ટીવ વંડર'ના નામે સ્ટેજ પર ખ્યાતિ પામ્યો.''

જોકે કેટલાક લોકો અત્યારે આ વાત વાંચશે તો તેને માનશે જ નહીં અને કહેશે : ''ઓહ, આવી 'હા જી હા' કરીને વખાણ કરવાના ! ખુશામત કરવાની ! આ બધો અનુભવ અમે કરી ચૂક્યા છીએ. એ કંઈ કામમાં આવતું નથી અને બુદ્ધિશાળી વ્યક્તિઓ તો આમ જરાયે ન કરે.''

જોકે એક વાત ચોક્કસ છે કે સાચી સમજ ધરાવતી વ્યક્તિઓ ખુશામત તરત સમજી જાય છે. ખુશામત કરવામાં રહેલા સ્વાર્થને તે લોકો પારખી શકે છે. ખુશામતના બોલ તેમના હૃદયમાંથી નીકળતા નથી હોતા – માત્ર સારું લગાડવાના હેતુથી બોલાયેલા પોકળ શબ્દો હોય છે અને બીજી બાજુ કેટલાક લોકો પ્રશંસાના એટલા ભૂખ્યા હોય છે કે ભૂખ્યો માણસ જેમ સૂકું ઘાસ પણ ખાવા તૈયાર થાય તેમ તે કંઈ પણ કરવા તૈયાર થતા હોય છે. 'ખુશામત તો ખુદા કો ભી પ્યારી હૈ.'

અરે, રાણી વિક્ટોરિયાને પણ આવી ખુશામત ખૂબ ગમતી. વડાપ્રધાન બેન્જામીન ડિઝરાયેલી તો કહેતા કે હું રાણીને ખાસ્સું માખણ લગાવતો. એમના જ શબ્દોમાં કહું તો : ''હું લેલાથી (કડિયા કામમાં વપરાતું સાધન) માખણ ચોપડતો.'' ડિઝરાયેલી મુત્સદ્દી, કુશળ અને સભ્ય હતા. તેમણે બ્રિટિશ સામ્રાજ્ય પર વર્ષો સુધી રાજ કર્યું. તેમના ક્ષેત્રમાં તે પાવરધા હતા પણ તેમણે જે કર્યું તે આપણે કરવું જરૂરી નથી. કારણ કે લાંબા ગાળે ખુશામત કરવાથી સારું

થવાના બદલે નુકસાન જ થતું હોય છે. ખુશામતમાં બનાવટની ગંધ આવે છે. ખુશામત ખોટા સિક્કા જેવી છે, જે તમને ક્યારેક નુકસાનમાં મૂકી દે, માટે ખુશામત કરવી નહીં અને ખુશામત થતી હોય તો તેને વિવેકથી સમજી પણ લેવી.

પ્રશંસા અને ખુશામત વચ્ચે બહુ પાતળી ભેદરેખા છે એ સમજી લેવી જરૂરી છે અને તે સમજવું બહુ સરળ છે. એકમાં નિખાલસતા છે, બીજામાં દંભ છે. એક હૃદયમાંથી જ કહેવાય છે. બીજામાં વાણીવિલાસ છે. એકમાં સ્વાર્થનો છાંટોય નથી. બીજું સ્વાર્થથી ભરપૂર છે. એકનો સર્વત્ર સ્વીકાર થાય છે. બીજું સર્વત્ર વખોડાય છે.

હમણાં મેં મેક્સિકો સિટીમાં ચેપ્પ્યુલ્ટપૅક પૅલેસમાં મેક્સિન હીરો જનરલ અલ્વારો ઓબ્રેગોનનું બાવલું જોયું. તેની નીચે ઓબ્રેગોનની ફિલૉસૉફીનું અવતરણ કોતરવામાં આવ્યું હતું :

"તામારા પર હુમલો કરનાર શત્રુઓથી ગભરાશો નહીં,
પણ તામારી ખુશામતા કરનારા મિત્રોથી જરૂર ચેતાજો."

તમે મને સમજો. હું અત્યારે તમને ખુશામત કરવા પ્રેરતો નથી પણ એનાથી તદ્દન ઊલટું હું તમને જીવનનો એક નવો રાહ બતાવવા માગું છું. હું ફરી કહું છું કે, "હું તમને જિંદગીનો નવો રાહ બતાાવવા માગું છું."

બકિંગહામ પૅલેસની દીવાલો પર કિંગ જ્યોર્જ પાંચમાએ છ રત્નકણિકાઓ લગાવી છે. તેમાંની એક રત્નકણિકા "મને ખોટા વખાણ કરવાનું કે સાંભળવાનું શીખવશો નહીં."

આ ખુશામત એટલે શું ? ખુશામત એટલે સસ્તાં અને ખોટાં વખાણ. મેં એક જગ્યાએ 'ખુશામત'ની વ્યાખ્યા વાંચી હતી અને અહીં તે દોહરાવવી ગમશે :

"વ્યક્તિ પોતાના વિશે જે વિચારતી હોય, તેને બીજી વ્યક્તિ સમર્થન આપીને કહે એટલે ખુશામત" – અને આ તો બધાને ગમે જ ને ? પણ આ આપણી 'ખુશામત' થઈ, એટલી સમજણ શક્તિ કેળવી હોય તો ?

રાલ્ફ વાલ્ડો એમર્સન કહે છે કે : "તમારી વાણી એ જ તમારી ઓળખ." તમે જે હશો તે સિવાયનું તમે કંઈ બોલવાના નથી.

આપણે જો આ રીતે બધાની ખુશામત કરતા રહીએ, અને બધા તેને સાચી માની લેતા હોય તો આપણે માનવસંબંધોમાં, માનવવ્યવહારમાં નિપુણ થઈ ગયા હોત.

આપણે જો કોઈ મહત્ત્વના કામમાં ગૂંથાયેલા ન હોઈએ તો આપણો પંચાણું ટકા જેટલો સમય આપણી જાત માટે વિચારવામાં જ કાઢતા હોઈએ છીએ પરંતુ થોડા વખત માટે આપણે આપણી જાતનો વિચાર કર્યો કરવાનું બંધ કરી દઈએ અને અન્ય વ્યક્તિઓની સારપ વિશે વિચારવાનું શરૂ કરીએ તો આપણે પેલી સસ્તી ને ખોટી ખુશામત કરવાનું બંધ કરી દઈશું.

આપણા રોજબરોજના વ્યવહારમાંથી આપણે એક સદ્‌ગુણની હંમેશા ઉપેક્ષા કરી છે અને તે છે 'સાચા વખાણ', 'સાચી કદર.' દુર્ભાગ્યે આપણે આપણા પુત્ર કે પુત્રીની પણ કદર નથી કરતા. જ્યારે તે તેના રિપોર્ટ કાર્ડ લઈને ખુશ થતા આપણી પાસે આવે, ત્યારે તેમની પીઠ થાબડવામાં કંજૂસાઈ કરીએ છીએ. જ્યારે તેણે પહેલી વાર કેક બનાવી કે પહેલી વાર પક્ષી માટેનું ઘર બનાવ્યું ત્યારે તેને ઉત્સાહથી બિરદાવવાનું ચૂકી જતા હોઈએ છીએ. બાળકોને આ સમયે શાની આશા હોય છે ? તેમનાં માતાપિતા તેમનામાં રસ લે અને તેના આનંદમાં ભાગ લે, તેમાં તેમને અવર્ણનીય સંતોષ મળે છે.

હવે તમે જ્યારે ક્લબ કે હોટલમાં જાઓ અને કોઈ સુંદર વાનગીનો સ્વાદ માણો ત્યારે

તેની ઉત્તમ બનાવટ માટે મુખ્ય શૅફને અભિનંદન આપી તો જુઓ ! અને કોઈ થાકી ગયેલો સેલ્સમૅન તમને ખૂબ વિનમ્ર થઈને તેનો માલ બતાવતો હોય ત્યારે તેના પણ વખાણ કરી જુઓ ! તેનો બધો થાક ક્ષણભરમાં ઊતરી જશે.

દરેક પ્રધાન, લેક્ચરર અને જાહેરવક્તા જાણે છે કે તેમના શ્રોતાગણ સમક્ષ પોતાની જ બડાઈની વાતો કર્યા કરશે તો તેને વખાણનો એક શબ્દ પણ સાંભળવા નહીં મળે. ઘરમાં, ઑફિસમાં, મિત્રોમાં પણ આ જ પ્રતિક્રિયા બમણા રૂપે જોવા મળે છે. આપણે એ ન ભૂલવું જોઈએ કે આપણા અરસપરસના વ્યવહારમાં આપણી સાથે સંકળાયેલી બધી વ્યક્તિઓ સંવેદનશીલ હોય છે. બધાને યોગ્ય પ્રશંસાની ભૂખ હોય છે પણ પ્રશંસા કરવામાં એટલી નજાકત જોઈએ કે વ્યક્તિ તેને હૃદયથી માણી શકે.

તમારી જિંદગીની સફરમાં રોજે રોજ જ્યાં જાઓ ત્યાં આભારના નાનાં-નાનાં પુષ્પો વેરતાં રહો. તમને નવાઈ લાગશે કે તમે જ્યારે ફરી તેની મુલાકાત લેશો ત્યારે પણ તેની સુગંધ તાજી જ રહી હશે.

ન્યૂ ફેરફિલ્ડ, કનેક્ટિકટમાં રહેતી પામેલા ડનહેલ જ્યાં કામ કરતી હતી ત્યાં તે મકાનની સારસંભાળ લેનાર ચોકીદારની દેખરેખ રાખવાની પણ તેની એક જવાબદારી હતી. તે ચોકીદાર કામમાં ઘણો નબળો હતો. તેના સાથીદારો તેની ઠેકડી ઉડાવતા, જ્યાં ત્યાં કચરો પણ ફેંકતા. પામેલાએ તેને સુધારવાના ઘણા પ્રયત્નો કર્યા પણ તેમાંથી તે કંઈ પરિણામ મેળવી ન શકી. જોકે તેના ધ્યાનમાં એક વાત આવી હતી કે અમુક ચોક્કસ સમયે તે સારું કામ કરી શકે છે તેથી તે સમયે બીજા કર્મચારીઓની હાજરીમાં તેમના કામને તે બિરદાવવા લાગી. હવે રોજ તેના કામમાં થોડો થોડો સુધારો થવા લાગ્યો અને થોડા વખતમાં તો તેની કાર્યદક્ષતા ઘણી વધી ગઈ. હવે તેનું કામ તે નિષ્ઠાથી અને વધારે ચોકસાઈથી કરવા લાગેલો. તેથી તેના સાથી કર્મચારીઓ પણ તેના કામની નોંધ લેવા લાગ્યા હતા અને તેનો ઉત્સાહ પણ વધારતા હતા. આમ એક યોગ્ય સમયની પ્રશંસાથી તેનું વ્યક્તિત્વ બદલાઈ ગયું.

એટલે માનવસ્વભાવને સમજવા માટે એક સત્ય માની લેવું : ‘‘સાચી પ્રશંસાના ફળ મીઠા હોય છે જ્યારે ટીકા કે મશ્કરીભર્યા વલણના ફળ કડવા હોય છે.’’

બીજાને દુભાવનારી વ્યક્તિઓ જો પોતાને બદલી નહીં શકે તો તે કોઈ જગ્યાએ આવકારપાત્ર નહીં બની શકે. આપણી ગુજરાતી કહેવત છે કે : ‘‘મીઠા બોલ, મીઠા ફળ’’ એક જૂનો ઉપદેશ–સાર છે જે સારા અક્ષરે લખીને મારા અરીસા પર ચોંટાડી રાખ્યો છે. ભૂલ્યા વગર રોજ હું તેને વાંચી લઉં છું અને મનમાં ઉતારી લઉં છું :

‘‘આ રસ્તેથી પસાર થતા હું
એક સારું કામ
અત્યારે ને અત્યારે જ
કરવા માગું છું.
તે કામ કરવા માટે વિલંબ નથી કરવો
કે નથી કરવી અવગણના.
અને જો તે કામ
હું અત્યારે નહીં કરી શકું
તો ફરી કદી આ રસ્તે હું પગ નહીં મૂકું
– આ મારા દિલનો
મને ‘કૉલ’ છે.’’

એમર્સન કહેતા : ‘‘હું દરેક વ્યક્તિ પાસેથી કંઈ ને કંઈ શીખવાનો પ્રયત્ન કરું છું. અને

એ રીતે મારા સંપર્કમાં આવતી દરેક વ્યક્તિ મારી ગુરુ છે.''

એમર્સન જો આ સત્યનો સ્વીકાર કરતા હોય તો મારે ને તમારે પણ તેનો હજાર ગણો સ્વીકાર કરવો જોઈ ને ? હવે આપણે આ ચર્ચાવિચારણા; પર પૂર્ણવિરામ મૂકી દઈએ. માત્ર આપણી આશા, આપણી ઈચ્છાઓ માટે વિચારવાનું બંધ કરી દઈએ અને અન્ય વ્યક્તિઓના સદ્ગુણો વિશે વિચારીએ, ખુશામત કરવાના સ્વભાવને અલવિદા કહીએ, આપણા સંપર્કમાં આવનારી વ્યક્તિઓની હૃદયપૂર્વક યોગ્ય કદર કરીએ, તેમના માટે દિલથી સાચો અને સારો અભિપ્રાય આપીએ અને તેમની પ્રશંસા કરવામાં પાછા ન પડીએ તો લોકો તમારા શબ્દોને – તમારા બોલને તેમના હૃદયમાં અણમોલ ખજાનાની જેમ સંઘરી રાખશે અને જીવનપર્યંત તેને વાગોળ્યા કરશે – તમે તેને ભૂલી જશો પણ તે તમારા શબ્દોને નહીં ભૂલી શકે.

''હૃદયથી સાચી પ્રશંસા કરો .''

---

* પૉલ આસ્નૃડટ, પૉલ હાર્વેની 'ધ ટેરેસ્ટ ઑફ ધ સ્ટોરી' *(ન્યૂયોર્ક, ડબલ ડે, ૧૯૭૭)* સંકલન અને સંપાદન *:* લાયેન હાર્વે કોપીરાઈટ © *Paulynne, INC.*

૧૦

“જે વ્યક્તિ આટલું કરી શકે છે તેની સાથે આખી દુનિયા રહેશે અને જે તે નહીં કરી શકે તેણે એકલાએ જ તેનો રાહ કાપવો પડશે”

ફિશિંગ કરવાનો મારો શોખ, તેથી જેવો ઉનાળો શરૂ થાય તે દરમિયાન હું ઘણી વાર ફિશિંગ કરવા માટે મેઇન પહોંચી જતો. મને એ જાણીને બહુ નવાઈ લાગી હતી કે માછલીઓને જો જીવડા ખાવા મળે તો તેમને ઉજાણી થઈ જાય ! મને ભાવે સ્ટ્રોબેરી અને ક્રીમ ! પણ તેથી હું કંઈ સ્ટ્રોબેરી અને ક્રીમ માછલીઓને ખવડાવું ? મારે તો એમને ભાવતું જ ખવડાવવું પડે માટે હું ફિશિંગ હૂકમાં સ્ટ્રોબેરી અને ક્રીમના બદલે તીતીઘોડા કે જીવડા ભરાવીને હૂક પાણીમાં ઉતારી દેતો અને પછી માછલીઓને જાણે કહેતો :

“આવો, આવો, તમને મનગમતો ખોરાક
લાવ્યો છું. તમને તે ગમશે ને ?”

આવી સામાન્ય વ્યવહારિક સમજનો ઉપયોગ આપણે લોકો સાથેના રોજબરોજના વ્યવહારમાં કેમ નથી કરી શકતા ?

ગ્રેટ બ્રિટનના વડાપ્રધાન લૉઇડ જ્યોર્જે પહેલા વિશ્વયુદ્ધ દરમિયાન આમ જ તો કર્યું હતું. તેમને કોઈકે એક વાર પૂછ્યું હતું કે વિશ્વયુદ્ધ દરમિયાન તે સમયના માંધાતાઓ વિલ્સન, ઑરલેન્ડો અને ક્લેમેક ક્યારનાયે ભુલાઈ ગયા પણ તમે તમારી સત્તા ટકાવી રાખી શક્યા છો, તેનું રહસ્ય શું છે ? તેમણે સહેજ અટકીને જવાબ આપ્યો : “માછલી પકડવા માટે હૂકમાં ભરાવેલા ખોરાકનું મહત્ત્વ હું બરાબર સમજી ગયો છું. એ જ નિયમ મેં મારા જીવનમાં ઉતારી લીધો છે અને એ પ્રમાણે હું માણસોની પસંદગી પણ કરું છું.

પરંતુ હંમેશા આપણને શું ગમે છે અથવા શું જોઈએ છે તેની વાતો શા માટે કર્યા કરવી ? એ છોકરમત ગણાય. તમને જેમાં રસ હોય તેની વાતો તમે કરશો એ તો નક્કી વાત છે પણ બીજા લોકોને તેમાં શું રસ હોય ? અને બીજા લોકો તમારા જેવા જ હોવાના – તે લોકો તેમને ગમતી વાતો કરવાના. માત્ર એક વાત યાદ રાખવી કે આપણને જે જોઈતું હોય તેમાં રસ રાખવો.

આખી દુનિયામાં તમારે જો બીજા લોકોને તમારા કહ્યામાં રાખવા હોય તો એક જ ઉપાય છે – તેમને જે ગમતું હોય, જે જોઈતું હોય તેની વાતો કરો અને તે કેવી રીતે મળે તે સમજાવો. જેમ કે તમારું સંતાન સિગારેટ ન પીએ તેમ તમે ઇચ્છો છો તો તેમને શિખામણ ન આપ્યા કરો પણ તેને સમજાવો કે સિગારેટ પીવાના કારણે તેને બાસ્કેટ-બૉલની ટીમમાં પ્રવેશ નહીં મળી શકે અથવા સો મીટરની દોડમાં તે ભાગ નહીં લઈ શકે – જે તેને ગમતી ચીજ છે. તમારી સીધી શિખામણ એને ગળે નહીં ઊતરે પણ તેને ગમતી વાત કરશો તો એને એ શીરાની

જેમ ગળે ઊતરી જશે અને તમારું ધાર્યું પરિણામ આવી શકશે.

તમારે બાળકો પાસેથી, વાછરડા પાસેથી કે ચિમ્પાન્ઝી વાંદરા પાસેથી – કોઈની પણ પાસેથી કામ લેવું હોય તો આ મુદ્દાની વાત યાદ રાખવી બહુ જરૂરી છે. દાખલો આપું : રાલ્ફ વાલ્ડો એમર્સન અને તેનો દીકરો – બંને ભેગા થઈને એમના વાછરડાને ગમાણમાં લઈ જવા માગતા હતા પણ એ બંનેએ એક સામાન્ય ભૂલ કરી અને તે એ કે તેમણે વિચાર્યું હતું તેમ જ તે કરવા માગતા હતા. એમર્સન વાછરડાને ધક્કો મારતો જાય, એનો પુત્ર એને ખેંચતો જાય – વાછરડાને તો ખસવું જ નહોતું. પિતા અને પુત્રે બહુ જોર કર્યું તો વાછરડાએ એના પગ એકદમ અક્કડ બનાવી દીધા. ચારાની જગ્યા છોડવા તે તૈયાર જ ના થયું. ઘરમાં કામ કરતી આઇરીશ નોકરાણી આ બધો ખેલ જોતી હતી. પિતા-પુત્ર અને પેલું ગરીબ બિચારું વાછરડું – ત્રણેની દશા કપરી હતી. પેલી આઇરીશ બાઈ નિબંધ લખી શકે કે પુસ્તકો વાંચી શકે તેવી ભણેલી તો નહોતી પણ ગણેલી ચોક્કસ હતી. આ બાબતમાં તેની કોઠાસૂઝ વધારે હતી. વાછરડાને શું જોઈતું હતું તે સમજી શકતી હતી. તેણે પાસે જઈને વાછરડાના મોંમાં તેના આંગળા નાખ્યા. વાછરડું તેના આંગળાને ચસ્ ચસ્ ચૂસવા લાગ્યું ત્યારે ધીમેથી તે તેને ગમાણમાં લઈ ગઈ.

તમે આ દુનિયામાં શ્વાસ લીધો તે જ ઘડીથી તમે જે કંઈ કરો છો તે તમને ગમતું મેળવવા કરો છો. દરેક કાર્ય પાછળ તમારો કોઈક હેતુ રહેલો હોય છે. હમણાં રેડક્રોસ સોસાયટીને મોટી રકમની તમે સખાવત કરી ? તેમાં પણ આ જ નિયમ છુપાયેલો છે. તમારે કોઈને મદદરૂપ થવું હતું. તમારે એક સુંદર, નિ:સ્વાર્થ અને ઉમદા કાર્ય કરવું હતું માટે તમે રેડક્રોસ સોસાયટીને આ મોટું દાન કરેલું.

તમારે મન જો માત્ર દોલતની કિંમત હોત તો તમે આ દાન ન કરત. કોઈક વાર એવું પણ બન્યું હોય કે તમને શરમમાં નાખીને કોઈએ – તમારા ગ્રાહકે દાન મેળવ્યું હોય – તમે 'ના' ન કહી શક્યા હો પણ એક વાત ચોકકસ છે કે તમારે કંઈક મેળવવું હતું માટે તમે તમારો ફાળો આપ્યો.

હેરી એ. ઓવરસ્ટ્રીટનું પ્રેરણાત્મક પુસ્તક 'ઇન્ફ્લ્યુન્સિંગ હ્યુમન બીહેવિયર'માં તેણે કહ્યું છે : "આપણા દરેક કાર્યની પાછળ આપણી અંદર ધરબાયેલી મૂળભૂત ઇચ્છા જ કામ કરતી હોય છે. તેથી આપણે જો ઘરમાં, ધંધામાં, શાળામાં કે રાજકારણમાં ક્યાંય પણ જો પોતાના મત પ્રમાણેનું કરાવવું હોય તો એક નાનકડી સલાહ છે. સૌથી પહેલા તો સામેની વ્યક્તિમાં તે કામની – તે માટેની તીવ્ર ઇચ્છા જાગ્રત કરો. જે વ્યક્તિ આટલું કરાવી શકે, તે આખા જગતને લઈને ચાલી શકે અને જે ન કરાવી શકે, તેના રસ્તામાં તે એકલવાયો દિશાશૂન્ય રખડ્યા કરે છે."

ગરીબાઈમાં ઊછરેલો સ્કૉચ યુવાન એન્ડ્રૂ કાર્નેગી તેની શરૂઆતના દિવસોમાં કલાકના માત્ર બે સેન્ટ મેળવતો અને છેલ્લે તેને કામ માટે ૩૬૫ મિલિયન ડૉલર મળતા થયા હતા. જિંદગીના શરૂઆતના વર્ષોમાં જ તે જાણી ગયા હતા કે લોકોને તેમના તરફી કરવા હોય તો તેમને જે મેળવવું હોય, તેને માટેની વાતો તેમની સાથે કરવી, તે કંઈ વધારે ભણ્યા નહોતા. માત્ર ચાર ધોરણ સુધી ભણ્યા હતા છતાં લોકો સાથે કેવી રીતે તે માટેની તેમની સમજ ઘણી વધારે હતી.

એક વાર એવું બન્યું કે તેમની સાળીના બંને દીકરાઓ યેલ રહેતા હતા અને દીકરાઓની ચિંતા માને ઘણી થતી. બંને દીકરાઓ પોતાના કામમાં એટલા રચ્યાપચ્યા રહેતા કે તેમને ઘેર માના ખબરઅંતર પૂછવાની પણ પડી નહોતી અને તેમની માતાના કાકલૂદીભર્યાના પત્રોનો જવાબ આપવાની પણ તેમને ફુરસદ નહોતી.

એટલે કાર્નેગીએ સો ડૉલરની શરત લગાવી કે મારા કાગળનો વળતી ટપાલે તે લોકો

મને જવાબ આપશે – તારે કશું કહેવુંયે નહીં પડે ! આ શરત કોઈએ ઝીલી લીધી – તેથી તેણે તેના ભત્રીજાઓને ખબરઅંતર પૂછતો પત્ર લખ્યો અને છેલ્લે એક નાની નોંધ લખી કે તેણે બંને ભત્રીજાઓ માટે પાંચ પાંચ ડૉલરની નોટ બીડી છે.

પણ એણે જાણી જોઈને પાંચ ડૉલરની બે નોટ બીડી નહોતી.

વળતી ટપાલે 'વહાલા અંકલ'નો ઉદાર નોંધ માટે આભાર માનતો પત્ર આવી ગયો અને સાથે શું લખ્યું હશે તે તમે કલ્પી શકો છો. – વાક્ય તમે જાતે જ પૂરું કરી શકશો.

પોતાનો મંતવ્ય સામી વ્યક્તિને સમજાવવા માટેનું બીજું એક ઉદાહરણ ક્લેવલૅન્ડ, ઓહાયોમાં રહેતા સ્ટેન નોવાકનું હું તમને આપું. નોવાક અમારા કોર્સમાં ભાગ લેતો હતો. સ્ટેન એક સાંજે તેના કામ પરથી પાછો ઘેર આવ્યો ત્યારે તેનો નાનો દીકરો ટીમ લિવિંગરૂમમાં જમીન પર આડો પડીને બૂમ-બરાડા પાડતો હતો. જમીન પર પગ પછાડતો હતો. એને બીજા દિવસથી કીંડરગાર્ટનમાં – નર્સરીમાં જવાનું હતું. તેને એ ગમતું નહીં. હોવાથી તેના વિરોધમાં તે ચીસો પાડતો હતો – હું સ્કૂલે નથી જવાનો – મારે નથી જવું – નથી જવું – નથી જવું. સ્ટેને ઘેર આવીને આ તમાશો જોયો. સામાન્ય સંજોગોમાં સ્ટેન શું કરે ? તે તેના દીકરાને રૂમમાં પૂરી દે અને તારે કોઈ પણ સંજોગોમાં સ્કૂલે તો જવાનું જ છે. એ સિવાય છૂટકો નથી એમ કહીને તેને માનસિક રીતે તૈયાર કરે. સ્ટેન વિચારમાં પડી ગયો. તેણે મનમાં વિચાર્યું. ટીમની જગ્યાએ મારે જવાનું હોત, તો મને ત્યાં જવાનો ઉત્સાહ આવે એવું ત્યાં શું છે, તો મને જવાનું ગમે ! ટીમનું પણ એવું જ હોય ને ? એ તો કુમળું બાળક છે. પછી એણે મનમાં એક પ્લાન ઘડી કાઢ્યો. એણે એની પત્ની સાથે બેસીને ટીમને મજા પડે તેવી વસ્તુઓની યાદી તૈયાર કરી – જેવી કે ફિંગર પેઇન્ટિંગ કરવું, ગીતો ગાવા, નવા નવા મિત્રો બનાવવા વગેરે વગેરે અને પછી તેનો અમલ કર્યો. હું મારી પત્ની લીલ, મારો મોટો દીકરો બૉબ, બધા ડાઈનિંગ ટેબલ પર બેસી ગયા અને ફિંગર પેઇન્ટિંગ કરવાનું શરૂ કર્યું. ટીમ બારણાં પાછળથી ડોકિયું કરીને આ જોતો હતો. ધીમેથી તે બહાર આવ્યો અને તેને પણ ફિંગર પેઇન્ટિંગ કરવામાં ભાગ લેવો છે તેવી જીદ કરવા લાગ્યો. હવે તીર બરાબર નિશાન પર લાગ્યું હતું. મેં તરત તેને કહ્યું : "એમ, તારે પણ પેઇન્ટિંગ કરવું છે ? પણ એના માટે તારે પહેલા કિંડરગાર્ટનમાં જઈને તે શીખી લેવું પડે. અત્યારે તું ના કરી શકે. ત્યાં બહુ સરસ શીખવા મળશે." પછી મેં ત્યાં જવાથી કેટલી મજાની વસ્તુઓ તેને શીખવા મળશે તેની યાદી ઉત્સાહથી બતાવી અને તેનામાં કીંડરગાર્ટનમાં જવાની તીવ્ર ઇચ્છા જાગ્રત થતી ગઈ. બીજા દિવસે સવારે હું ઊઠ્યો – મને એમ હતું કે હું જ સહુથી પહેલો ઊઠ્યો હોઈશ પણ મેં નીચે આવીને જોયું તો ટીમ લિવિંગ રૂમની ખુરશી પર સૂતો હતો ! મેં એને પૂછ્યું : "તું અહીં અત્યારે શું કરે છે ?" એ તરત બોલ્યો : "મારે સ્કૂલે જવું છે – મારે મોડા નથી પડવું." અમારી આખી ટીમનો પ્રયત્ન સફળ થયો. ટીમને કીંડરગાર્ટનમાં હસતા હસતા જવાની તીવ્ર ઇચ્છા જાગ્રત કરવામાં અમે સહુ સફળ થયા હતા. ધાકધમકી કે વાદવિવાદથી તે તીવ્ર ઇચ્છા જાગ્રત ન થઈ શકત.

હવે જ્યારે તમારે જે કરાવવું છે તે કોઈની પાસે કરાવવું હોય તો કંઈ બોલતા પહેલા એક મિનિટ થોભી જજો અને તમારી જાતને પૂછજો : "આ વ્યક્તિ પાસે આ કામ હું કેવી રીતે કરાવી શકીશ ?"

તેવી પરિસ્થિતિમાં બેદરકાર રહ્યા વગર, તેનો નિરર્થક ગણગણાટ કરતા આપણે અટકી જવું જોઈએ અને તે સમસ્યાનો હલ જુદી રીતે કાઢવો જોઈએ.

એક વખત મેં ન્યૂ યોર્કની એક હોટલમાં મારા લેક્ચરની શ્રેણી માટે ગ્રાન્ડ બૉલરૂમ દરેક સીઝનમાં વીસ રાત્રિઓ માટે ભાડે રાખ્યો હતો.

એક સીઝનની શરૂઆતમાં તે હોટલ તરફથી એકાએક મને જણાવવામાં આવ્યું કે

મારે હવે તેનું ભાડું પહેલા કરતા ત્રણ ગણું વધારે ચૂકવવું પડશે. ભાડું વધારી દેવામાં આવ્યું. આ સમાચાર એવે વખતે મને મળ્યા જ્યારે મારા લેક્ચર માટેની બધી ટિકિટો છપાઈ ગઈ હતી, વહેંચાઈ ગઈ હતી અને તે માટેની જાહેરાત પણ થઈ ગઈ હતી.

બહુ સ્વાભાવિક છે કે આ રીતે ભાડું વધારવાની મારી તૈયારી નહોતી પણ એ મારે હોટલના વ્યવસ્થાપક સાથે વાત કરવાનો કંઈ મતલબ નહોતો. તેમને તો જે જોઈતું હતું તેમાં જ રસ હતો. ભાડું વધારવામાં જ રસ હતો એટલે બે-ત્રણ દિવસ પછી હું તે હોટલના મૅનેજરને મળવા ગયો.

મેં તેમને કહ્યું : "તમારો પત્ર વાંચીને મને થોડો આઘાત લાગ્યો પણ હું તેના માટે તમને દોષિત નહીં સમજું. તમારી જગ્યાએ હું હોત તો મેં પણ આવો જ કાગળ લખ્યો હોત. હોટલના મૅનેજર તરીકે તમારી ફરજ હોટલને બને તેટલો વધારે નફો રળી આપવાની છે અને તમે જો તેમ ન કરી શકો તો તમને કાઢી મૂકવામાં આવે પણ તમને એક સૂચન કરું છું. આપણે કાગળનો એક ટુકડો લઈએ અને ભાડું વધારવાથી થતા ફાયદા અને ગેરફાયદા તેમાં ટપકાવીએ. મેં લેટરહેડ લીધું અને તેમાં વચ્ચે લીટી દોરી બે ભાગ પાડ્યા. એક ભાગ ઉપર 'ફાયદા' અને બીજા ભાગ ઉપર 'ગેરફાયદા' તેવા મથાળા બાંધ્યા."

'ફાયદા'ના મથાળા નીચે લખ્યું : "બૉલ-રૂમ ફ્રી."

પછી મેં તેમને કહ્યું કે તમે આ જગ્યા બૉલરૂમ ડાન્સ માટે કે મિટિંગ માટે ભાડે આપશો તો તમે મારા લેક્ચર્સની શ્રેણી માટે હું આપું છું તેના કરતા વધુ રકમ મેળવી શકશો અને તે તમારો મોટો નફો ! કારણ કે મારા કબજામાં વીસ દિવસ બૉલરૂમ હોય તો ઓછા ભાડાને કારણે તમને નફો ઓછો મળે એ સ્વાભાવિક છે.

હવે આપણે 'ગેરફાયદા' કયા કયા છે તે જોઈએ. એક તો એ કે તમે મારી પાસે ભાડું વધારવાથી તમારી આવક વધારવા ઇચ્છતા હશો તો તે વાત તો બાજુએ જ મૂકી દેવી પડશે. કારણ કે તમે માગેલું ભાડું હું આપી શકવાનો નથી. મારે મારા લેક્ચર્સ બીજી જગ્યાએ ગોઠવવા જ પડશે.

આ સિવાય બીજો પણ એક ગેરફાયદો તમને થશે. તમારી હોટલમાં મારા લેક્ચર્સ સાંભળવા આવનાર વર્ગ સુશિક્ષિત અને સુસંસ્કૃત હોય છે. મારા લેક્ચર્સના કારણે જેટલા લોકો તમારી હોટલમાં આવે છે તેટલા લોકો તમારી હોટલની જાહેરખબર પાછળ પાંચ હજાર ડૉલર ખર્ચશો તો પણ તમને મળવાના નથી. હોટલ માટે આ ઘણું મહત્ત્વનું છે તમે એ સમજી શકશો.

આટલું કહીને મેં 'ગેરફાયદા'ના મથાળા નીચે આ બે મુદ્દા વ્યવસ્થિત રીતે લખીને મૅનેજરને કાગળ આપતા કહ્યું કે : "હું ઇચ્છું છું કે પહેલા તમે આ 'ફાયદા' અને 'ગેરફાયદા' વિશે બારીકાઈથી અભ્યાસ કરશો. મળતર વધારે ક્યાં છે તે વિચારી જુઓ અને પછી આખરી નિર્ણય લો, એમ મારું માનવું છે."

બીજે જ દિવસે હોટલ તરફથી મને પત્ર મળ્યો અને તેમાં મને જણાવવામાં આવ્યું હતું કે ભાડામાં ત્રણસો ટકા વધારાના બદલે માત્ર પચાસ ટકાનો વધારો કરવામાં આવશે.

જુઓ, મારે જે કરાવવું હતું અથવા તો મારે જે જોઈતું હતું તે કરાવવા માટે હું એક શબ્દ પણ બોલ્યો નથી. સામી વ્યક્તિ શું ઇચ્છે છે અને તેને તે કેવી રીતે મળે તે જ વાતને કેન્દ્રમાં રાખીને મેં આખી વાત કરી હતી.

સામાન્ય સંજોગોમાં માણસ જે રીતે વર્તે એમ મેં કર્યું હોત તો ભાડું વધારવાનો કાગળ મળતાથી સાથે હું હોટલની ઑફિસમાં વંટોળની જેમ ઘૂસી જાત અને ગુસ્સાથી લડવા લાગત, "આવી રીતે એકાએક ત્રણસો ટકા જેટલું ભાડું વધારી દેવા માટે તમે સમજો છો શું તમારા

મનમાં ? તમને ખબર છે કે મારી ટિકિટો છપાઈ ગઈ છે, જાહેરાત થઈ ગઈ છે તે છતાં તમે ત્રણસો ટકા ભાડું વધારી દીધું ? એ બિલકુલ નહીં ચાલે. કોઈ પણ સંજોગોમાં હું ભાડું નહીં વધારું !''

આટલું કહ્યા પછી શું થાત ? દલીલો પર દલીલો કર્યા છતાં અંતે તો કંઈ વળત ખરું ? એ લોકો ખોટું કરી રહ્યા છે એ કદાચ હું તેમને સમજાવી શકત, તોયે તેમના નિર્ણયમાંથી પાછા હટવામાં એમનો અહમ્ આડે આવત, તેથી નિર્ણય તો તેનો તે જ રહેત.

માનવસંબંધોની કળાને બારીકાઈથી સમજવા માટે હું એક નાનકડી સોનેરી સલાહ આપું છું. હેન્રી ફોર્ડ કહેતા : ''કોઈ પણ વસ્તુ માટે આપણા દૃષ્ટિકોણની સાથે સાથે સામી વ્યક્તિના દૃષ્ટિકોણથી તેને જોવાની શક્તિ કેળવવામાં જ સફળતાનું એક મુખ્ય રહસ્ય સમાયેલું છે.''

મને આ એટલું બધું ગમી ગયું છે હું તેને દોહરાઈને ફરી કહું છું : ''કોઈ પણ વસ્તુ માટે આપણા દૃષ્ટિકોણની સાથે સાથે સામી વ્યક્તિના દૃષ્ટિકોણથી તેને જોવાની શક્તિ કેળવવામાં જ સફળતાનું એક મુખ્ય રહસ્ય સમાયેલું છે.''

પહેલી નજરે જ સમજાઈ જાય એટલી સીધીસાદી દેખીતી આ સત્ય હકીકત છે, છતાં આ દુનિયાના નેવું ટકા જેટલા લોકો નેવું ટકાથીયે વધારે વખત તેની અવગણના કરતા હોય છે.

જો તમારે દાખલો જોઈતો હોય તો આવતીકાલે સવારે તમારા ટેબલ પર આવેલા પત્રોને ઝીણવટથી જોજો. આ સામાન્ય સમજદારીની વાત તે પત્રોમાં જોજનો દૂર દેખાશે. આ એક પત્ર જુઓ. આખા યુરોપમાં જેમની ઑફિસો ફેલાયેલી છે તેવા રેડિયો ડિપાર્ટમેન્ટમાં પ્રસારિત કરવામાં આવતી ઍડવર્ટાઇઝમૅન્ટ એજન્સીના વડાનો આ પત્ર છે. આખા દેશના સ્થાનિક રેડિયો સ્ટેશનના મૅનેજરને આ પત્ર મોકલવામાં આવ્યો હતો. (અહીં મેં દરેક ફકરાનો મારો પ્રતિભાવ 'કૌંસ'માં બતાવ્યો છે.)

મિ. જહોન બ્લેન્ક
બ્લેન્કવિલા,
ઇન્ડિઆના

વહાલા મિ. બ્લેન્ક,

તમને જાણીને આનંદ થશે કે રેડિયો ફિલ્ડમાં એક ઍડવર્ટાઇઝિંગ એજન્સીની .... કંપની પોતાનું મોખરાનું સ્થાન જાળવીરાખવા ઇચ્છે છે.

[તમારી કંપની શું ઇચ્છે છે એની કોને પડી છે ? મને તો અત્યારે મારા પ્રશ્નો સતાવે છે. મારી હાઉસિંગ લૉન ભરપાઈ નહીં થવાથી બૅન્કની તવાઈ મારા માથા પર છે, તેની મને ચિંતા છે ! કેવા મજાના સુંદર હૉલીહૉક્સ ઊગ્યા છે. જીવડા તેને કોરી કોરીને બગાડી રહ્યા છે, તેની મને ફિકર છે ! સવારે કેમ કરતા ૮.૧૫ની ટ્રેઈન ચૂકી ગયો ? શૅરબજાર ગગડી ગયું છે ! કાલે રાત્રે ડાન્સપાર્ટીમાં જોનેસીસે કોણ જાણે કેમ મને આમંત્રણ ન આપ્યું ! ડૉક્ટરે મને કહ્યું કે તમને બ્લડપ્રેશર છે, તમારા મગજ પર સોજો છે, વળી તમારા વાળમાં ખોડો પણ કેટલો બધો છે ? શું કરું ? આટલી બધી જંજાળથી ઘેરાયેલો હું સવારે આવું છું ને ટપાલ જોઉં છું ત્યાં આ પત્ર નજર સામે ભટકાઈ જાય છે. તમારી કંપની શું ઇચ્છે છે તેવો લવારો કોણ સાંભળે ? હું તે મારા પ્રશ્નો ઉકેલું કે તેને શું જોઈએ છે તેની પરવા કરું ? આવા કાગળની શું અસર પડે તેની જો તેને ખબર

પડે તો ઍડવર્ટાઇઝિંગ બિઝનેસ છોડીને બીજો ધંધો શરૂ કરી દે.]

રેડિયો પર આવતી જાહેરખબરો પ્રસારિત કરવામાં 'પ્રાઇમટાઇમ'નો ઉપયોગ કરનારા અમારા ઘણા મોટા ગજાના ગ્રાહકોને કારણે અમારી એજન્સી ઉત્તરોત્તર આગળ વધતી રહી છે.

[તમે કેટલા મહાન છો, કેટલા પૈસાપાત્ર છો, તમે જે કહો છો તે જ સાચું, એમ કહીને બધી રીતે તમે સર્વેસર્વા છો એમ અમને મનાવો છો પણ તેથી મારે શું ? જનરલ મોટર્સ, જનરલ ઇલેક્ટ્રિક તથા યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સના આર્મીના જનરલ સ્ટાફ – આટલું બધું ભેગું કરીએ તેટલો તમારો મોભો હોય તો પણ હું ખુશ થઈને આનંદથી ચિચિયારીઓ નહીં પાડું. તમારા આ ગણગણાટની મારે મન કોઈ કિંમત નથી. તમે કેટલા 'મહાન' છો તેમાં નહીં પણ હું ક્યાં છું, તે સમજવામાં જ મને રસ છે. તમારી આ ઝળહળતી સફળતાના શબ્દો વાંચી વાંચીને હું મારી જાતને વામણો સમજવા લાગું છું.]

અમે એવું ઇચ્છીએ છીએ કે અમારા ગ્રાહકો રેડિયો સમાપનના સમયનો સૌથી વધારે ઉપયોગ કરશે. (તે સમયની જાહેરખબર અગત્યની અને મોંઘી હોય છે.)

[તમે આ ઇચ્છો છો ને તમે તે ઇચ્છો છો ! – તમે તદ્દન મૂરખના સરદાર જેવા છો ! તમે શું ઇચ્છો છો કે યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સના પ્રેસિડેન્ટ શું ઇચ્છે છે તેમાં જાણવામાં મને મુદ્દલે રસ નથી. હું સ્પષ્ટ શબ્દોમાં કહેવા માગું છું કે મને માત્ર 'હું શું ઇચ્છું છું' અને તે મને કેવી રીતે મળે એમાં જ રસ છે અને તે વિશે તો તમારા પત્રમાં એક હરફ પણ લખ્યો નથી.]

તો હવે અઠવાડિક કાર્યક્રમ વખતે પ્રસારિત થતી જાહેરખબરની પસંદગીની યાદી માટે આપની... કંપનીનું નામ આપશો ? – તે માટે હોશિયારીપૂર્વક નિયત કરેલા સમયે જાહેરખબર પ્રસારિત કરવા માટેની ઉપયોગી રજેરજ વિગત અમારા દ્વારા તમને જણાવવામાં આવશે.

['પસંદગીની યાદી' – વાહ રે વાહ ! એક તો તમારી ગરજ ને પાછા તમારી કંપનીની મોટી મોટી વાતો કરીને મને 'નાનો' બનાવી દો છો અને પછી તમારી 'પસંદગીની યાદી'માં ગણાવા માટે મને જણાવો છો. આ બધી વાતોમાં મને ક્યાંય તમારો વિનંતીનો સૂર સંભળાતો નથી. કેટલું અજુગતું લાગે છે, નહીં ?]

આ પત્રનો તમે વળતો જવાબ તરત જ આપી શકો અને તેમાં આ અંગે તમે છેલ્લે શું કરવા માગો છો તે જણાવશો તો અરસપરસ બેઉંને તે મદદરૂપ નીવડશે.

[મૂરખ ! હવામાં આમતેમ ઊડતા ફરફરિયા જેવા કાગળ પર તેં મને પત્ર લખ્યો છે. અત્યારે મને મારા બ્લડપ્રેશરની, હૉલીહૉક્સની, મારા ઘરના લીલામની ચિંતા છે ત્યારે તું મને તારા કાગળનો 'ઝડપ'થી જવાબ આપવાની ધૃષ્ટતા કરે છે ? 'ઝડપથી' એટલે તમે શું સમજો છો મને ? તમે જાણતા નથી કે હું પણ તમારા જેટલો જ 'બીઝી' છું અથવા હું 'બીઝી' છું એમ વિચારવું મને

ગમે છે – હવે મુખ્ય વાત પર આવીએ. મને આવો બાદશાહી હુકમ કરવાની સત્તા તમને કોણે આપી ? છેલ્લે કંઈક સારું લખ્યું 'અરસપરસ ઉપયોગી બનશે' – તેમાં તમને મારું દૃષ્ટિબિન્દુ કદાચ દેખાયું. જોકે મને ખાતરી છે કે તે મને કેવી રીતે ઉપયોગી નીવડશે તે માટે તમે પોતે સ્પષ્ટ નથી.]

-તમારો સહૃદયી
જ્હોન ડૉ .
મૅનેજર, રેડિયો ડિપાર્ટમેન્ટ.

નોંધ : આ સાથે બ્લેન્કવીલે જર્નલની કોપી કઢાવીને મોકલી છે જે તમને ઉપયોગી નીવડશે. તમે ઇચ્છો તો રેડિયો સ્ટેશન પરથી તે પ્રસારિત કરી શકો છો.

(જુઓ, છેવટે છેલ્લે તમે એવું કંઈક બતાવો છો કે જે મારી એકાદી સમસ્યા દૂર કરવામાં કંઈક મદદરૂપ થઈ શકો – તમારા પત્રની શરૂઆતમાં જ આ નહોતું બતાવવા જેવું ? પણ હવે કંઈ વાંધો નહીં. જે થયું તે થયું. જાહેરખબરના ક્ષેત્રમાં કામ કરતી કોઈ પણ વ્યક્તિ જ્યારે અપરાધીભાવ સાથે કારણ વગરની અર્થહીન વાતો કરે તે જ રીતે તમે કંઈક ખોટું કર્યાની ભાવના સાથેનો આ પત્ર મને લખ્યો છે તેમ હું માનું છું. વળી, તમે છેલ્લે લખ્યું છે તે બાબતમાં અને છેવટે શું કરવા માગીએ છીએ તે જાણવાની તમારે જરૂર હોઈ ન શકે. થાઇરોઇડ ગ્લેન્ડ માટે જેટલી આયોડીનની જરૂર હોય તેટલી જ આ બાબતમાં તમારી જરૂર છે એમ તમારે સમજી લેવું જોઈએ.)

જાહેરાતના ક્ષેત્રમાં પોતાની તમામ જિંદગી ખર્ચી નાખનાર વ્યક્તિઓ, બીજા લોકોને પ્રભાવિત કરવામાં માહેર હોય તેવી વ્યક્તિઓ જો આવા પત્રો લખી શકે તો સામાન્ય લોકો, બેકરીમાં કામ કરનારા લોકો, કસાઈવાડે કામ કરનારા લોકો કે ઑટોમિકેનિક જેવા લોકો પાસેથી શું આશા રાખી શકાય ?

એક બીજો પત્ર આ રહ્યો : એક મોટા ફ્રેઇટ ટર્મિનલના સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટે આ કોર્સ કરનાર એક વિદ્યાર્થી, ઍડવર્ડ વર્મેલીનને લખેલો પત્ર. આ પત્ર જેને ઉદ્દેશીને લખાયો છે તેના પર શી છાપ પડી. તે સમજવા આ પત્ર વાંચીએ અને તે પછી હું તમને સમજાવીશ.

એ. ઝેરેગાસ સન્સ, INC
૨૮, ફ્રન્ટ સ્ટ્રીટ,
બ્રુકલેન, N. Y. ૧૧૨૦૧

મિ. ઍડવર્ડ વર્મેલીન માટે

સદ્‌ગૃહસ્થ,

તમારો મોકલાવેલો માલ અમને ખૂબ મોડો મળ્યો હોવાથી અમારા રેલવેમથક પરના કેન્દ્રને ખૂબ મુશ્કેલી પડી છે. તેના કારણે માલમાં ભરાવો થઈ ગયો હતો. અમારા કારીગરોને ઓવરટાઇમ આપવો પડયો હતો, ટ્રકો મોડી પડી હતી અને કેટલાક કેસમાં અમે ફ્રેઇટ પણ ગુમાવ્યું છે. તા. ૧૦મી નવેમ્બરે બપોરે ૪.૨૦ વાગ્યે તમારી કંપની તરફથી અમને ૫૧૦ નંગનો એક જથ્થો મળ્યો – જે ઘણો મોડો મળ્યો હોવાથી તકલીફોની પરંપરા સર્જાઈ.

આપના તરફથી અમને માલ વહેલો મળી શકે તેવા સહકારની અમે અપેક્ષા રાખીએ છીએ. અમે એવી અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે જે દિવસે તમે માલ મોકલવા માગતા હો તે વહેલી સવારે ટ્રકમાં અમને મોકલી શકો તો એ જ

દિવસે તમારો માલ રવાના થઈ શકે.

આ પ્રકારની વ્યવસ્થા કરવાથી તમારી ટ્રકો અમે વહેલી છોડી શકીશું તેમ જ જે દિવસે તમારો માલ અમને મળશે તે જ દિવસે માલ રવાના કરવાની અમે તમને ખાતરી આપી શકીશું.

તમારો

જે – બી – સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટ

એ ઝેરેગાસ સન્સના સેલ્સમૅન મિ. વર્મેલીનને આ પત્ર વાંચીને તેમના પ્રતિભાવો આપતો બીજો પત્ર મને મોકલ્યો :

આ પત્રની મારા પર તેમણે ધાર્યા કરતા અવળી અસર થઈ. પત્રની શરૂઆત તેમણે ટર્મિનલને પડતી તકલીફથી કરી, ખરું જોતાં અમને તેમાં જરાયે રસ નહોતો. પછી તેમણે જે વિનંતી કરી છે તે પણ અમારી અગવડનો વિચાર કર્યા વગર જ કરી છે. અને છેલ્લા ફકરામાં જે હકીકત હતી કે અમારી ટ્રક વહેલી તકે છૂટી થઈ શકશે અને માલ મળ્યાની તારીખે જ અમારો માલ રવાના થઈ શકશે – તે ખરેખર અમને લાભકર્તા હતી.

બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો સૌથી અગત્યની ફાયદાકારક વાત તેમણે છેલ્લે બતાવી, તેના કારણે સહકારની ભાવનાના બદલે દુશ્મનાવટની ભાવના પહેલા સામે આવી. આ પત્ર ફરી કેવી રીતે લખી શકાય કે કેવી રીતે સુધારી શકાય તે વિચારવાનું બંધ કરી દઈએ. આપણા પ્રશ્નો અંગે ચર્ચા કરીને સમયની બરબાદી ન કરીએ. હેન્રી ફોર્ડે જે કહ્યું તેને અનુસરીએ :

> “સામી વ્યક્તિના મનનો તાગ મેળવીને
> એના દૃષ્ટિકોણથી તમે એવું વિચારો કે
> જેમાં તમારું હિત પણ સમાયેલું હોય.”

આ પત્રને ફરી લખવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે. એ કદાચ ઉત્તમ પત્ર તો નહીં હોય પણ સુધારવાનો એક પ્રયત્ન તો છે જ.

મિ. ઍડવર્ડ વર્મેલીન,

c/o એ. ઝેરેગાસ સન્સ INC

૨૮, ફ્રન્ટ સ્ટ્રીટ,

બ્રુકલીન, N.Y. ૧૧૨૦૧

વહાલા મિ. વર્મેલીન,

તમે અમારી કંપનીના છેલ્લાં ચૌદ વર્ષથી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક રહ્યા છો. તમે અમારો ઉત્સાહ જાળવી રાખો છો તે બદલ અમે તમને સંતોષકારકઝડપી સેવા આપવા આતુર છીએ. જે તમને મળવી જ જોઈએ એમ અમે સ્વીકારીએ છીએ, તેમ છતાં અમને કહેતા દુઃખ થાય છે કે ૧૦મી નવેમ્બર પછી તમારા એક મોટા શિપમેન્ટ માટે તમારી ટ્રક આવી ત્યારે અમારા માટે તેને રવાના કરવાનું શક્ય ન બન્યું. શું કારણ તમે સમજી શકો છો ? કારણ કે અમારા બીજા ઘણા ગ્રાહકોએ તે પહેલા તેમનો માલ ડિલિવરી માટે અમને પહોંચાડી દીધો હતો માટે માલનો ઘણો ભરાવો થઈ ગયો. આવું બને ત્યારે તમારી ટ્રક અમારે રોકવી પડે અને ક્યારેક તમારો માલ મોકલવામાં પણ મોડું થઈ શકે.

આ બહુ ખરાબ કહેવાય પણ આ પરિસ્થિતિ ફરી ન બને તેનો એક

રસ્તો છે. શક્ય હોય તો તમારા માલની ડિલિવરી તમે વહેલી સવારે કરાવો, જેથી તમારી ટ્રક તરત જ પાછી મોકલી શકાશે, તમારો માલ તરત જ રવાના થઈ શકે તે માટે પૂરતું ધ્યાન અપાશે. અમારા કર્મચારીઓ રાત્રે વહેલા ઘેર જઈ શકશે અને તમારી બનાવટની મેક્રોની અને નુડલ્સ રાંધીને સ્વાદિષ્ટ રાત્રિભોજન પણ કરી શકશે.

તમારું શિપમેન્ટ ક્યારે આવશે, તેની આશા વગર અમે હંમેશા તમારી સેવામાં ઉત્સાહથી અને ત્વરાથી તમને સાથ આપીશું.

તમે કામમાં વ્યસ્ત હોવાને કારણે તમારા જવાબની અપેક્ષા અમે નથી રાખતા.

આભાર સહ

તમારો - જે. વી. સુપ્રિ.

બાર્બરા એન્ડર્સન નામની એક યુવતી. ન્યૂ યોર્કની એક બૅન્કની કર્મચારી. તેના દીકરાની તબિયતને કારણે તેને ન્યૂ યોર્ક છોડી, ફોનિક્સ, એરિઝોન જવું પડે તેમ હતું. અમારા કોર્સ દરમિયાન તે – આ નિયમને – સામી વ્યક્તિના દૃષ્ટિકોણને સમજવાના નિયમને સમજી હતી તે નિયમ તેણે આત્મસાત્ કરી લીધો હતો. તે નિયમને ધ્યાનમાં રાખીને તેણે નીચે પ્રમાણે પત્ર લખ્યો અને ફોનિક્સની બાર બૅન્કોમાં મોકલ્યો.

આદરણિય સર,

તમારા જેવી પ્રગતિશીલ બૅન્કને મારાં દસ વર્ષના બૅન્કના અનુભવોનો લાભ લેવામાં ચોક્કસ રસ પડશે એમ હું માનું છું.

ન્યૂ યોર્કની બૅન્કર્સ ટ્રસ્ટ કંપનીમાં મેં વિવિધ પ્રકારની કામગીરી બજાવી છે. હાલમાં હું આ બૅન્કની બ્રાન્ચ મૅનેજર તરીકે કાર્યરત છું. બૅકિંગના બધા જ કાર્યક્ષેત્રો – જેવા કે થાપણદારો સાથેનો વ્યવહાર, ક્રેડિટ ,લૉન તેમ જ બૅન્ક સંચાલન જેવા વિભાગમાં મેં નિપૂણતા હાંસલ કરી છે.

મે મહિનાથી હું ફોનિક્સ રહેવા માગું છું. મને ખાતરી છે કે ત્યાર બાદ તમારી બૅન્કનો નફો વધારવામાં તેમ જ વધુ વિકાસ સાધવામાં હું મારો સક્રિય સંતોષકારક ફાળો આપી શકીશ. એપ્રિલના ત્રીજા અઠવાડિયામાં હું ફોનિક્સ હોઈશ, તે સમયે જો આપણે મળી શકીએ તો તમારા ધ્યેય સુધી પહોંચવામાં હું તમને કેવી રીતે ઉપયોગી થઈ શકીશ તે બતાવવાની મને તક મળશે તો મને ગમશે.

તમારી સહૃદયી,
બાર્બરા એલ. એન્ડર્સન

મિસિસ એન્ડર્સનને આ પત્રનો કેટલો પ્રતિભાવ મળશે ? તમને શું લાગે છે ? બાર બૅન્કોમાંથી અગિયાર બૅન્કોએ તેને ઇન્ટરવ્યૂ માટે બોલાવી અને પસંદ પણ કરી. કઈ બૅન્કમાં કામ કરવું તે બાર્બરાએ પસંદ કરવાનું હતું – બૅન્કની પસંદગી બાર્બરાએ કરવાની હતી. આમ થવાનું કારણ શું હતું ? મિસિસ એન્ડર્સને તેના પત્રમાં ક્યાંય એવું નહોતું લખ્યું કે 'તેને કામ જોઈએ છે' તેના બદલે તેણે બૅન્કની જરૂરિયાતો પૂરી કરવાની, બૅન્ક તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે

કરી શકશે તે જ મુદ્દો કેન્દ્રમાં રાખ્યો હતો. તે પોતે શું ઇચ્છતી હતી, તેનો સહેજ પણ ઉલ્લેખ કર્યો નહોતો.

આજે હજારો સેલ્સમૅન ફૂટપાથ પર તેમની વસ્તુઓ વેચતા જોવા મળે છે. તે બધા થાકેલા, નિસ્તેજ, હતાશ થઈ ગયેલા દેખાતા હોય છે. એવું કેમ ? કારણ કે તે બધા પોતાને શું મળશે તેનો જ વિચાર કર્યા કરતા હોય છે. તે લોકો એ સમજતા જ નથી હોતા કે મને કે તમને તેમાંનું કંઈ ખરીદવામાં રસ હોતો નથી. આપણને જેમાં રસ હશે તે આપણે ખરીદવાના જ છીએ પણ આ હકીકત જ્યારે સેલ્સમૅન સમજી શકે તો જ તેનું કામ બને. તમારે ખરીદવાનું છે, તેને વેચવાનું છે પણ તેને માટે સેલ્સમૅનોમાં 'તે' ખરીદવાની તમારામાં તત્પરતા જગાડવાની આવડત હોવી જોઈએ.

કેટલાય સેલ્સમૅન આવી સમજણ વગર પોતાનો ફાયદો વિચારીને તેમના માલનું વેચાણ કરવા માટે આખી જિંદગી ઢસરડાની જેમ કામ કરતા હોય છે અને તેમનું જીવન બોજારૂપ બનાવતા હોય છે. એક પ્રસંગ કહીને આ વાત સમજાવું : વર્ષો સુધી હું ગ્રેટર ન્યૂ યોર્કની વચ્ચોવચ્ચ આવેલા ફોરેસ્ટ હિલના વિસ્તારમાં રહેતો હતો. ત્યાં એક નાનકડી જાતિની વસાહતનાં ઘરો હતાં. એક વાર સ્ટેશન જતા જતા મારી નજર એક રિયલ એસ્ટેટ ઑપરેટર પર પડી. તે અમારા એરિયાથી માહિતગાર હતો તેથી તે એરિયાના મકાનોની લે-વેચ કરવાનો તેનો ધંધો હતો. ફોરેસ્ટ હિલના ખૂણેખૂણાથી એ પરિચિત હતો. મેં એની સાથે ચાલતા ચાલતા જ જરા ઝડપથી પૂછી લીધું કે મારા ઘરમાં જે નકશીકામ છે તે કોઈ મેટલનું હશે કે પોલા ટાઈલ્સથી કરેલું હશે, તે વિશે મને તે બતાવી શકે કે કેમ ? તે વિશે તેને કંઈ ખાસ માહિતી નથી, એમ જણાવ્યું. મને જેટલી ખબર હતી તેનાથી વિશેષ તે જાણતા નહોતા. જોકે હું ફોરેસ્ટ હીલ સ્ટેશન પરથી વધારે વિગત મેળવી શક્યો હોત. બીજે દિવસે સવારે મને તેનો એક પત્ર મળ્યો. તમને લાગે છે કે તેણે મને કોઈ વધારાની વિગત આપી હશે ? ખરેખર તો મને જો એ મારા ઘર વિશે કોઈ વધારાની વિગત આપવા ઇચ્છતો હોત, તો તેની તપાસ કરીને એક મિનિટમાં મને ફોન કરીને જણાવી શકત ! પણ એણે એના બદલે જણાવ્યું કે મને જોઈતી માહિતી ટેલિફોન કરવાથી પણ મળી શકશે અને સાથે સાથે ભલામણ પણ કરી – તેની પાસે મારો વીમો ઉતરાવવાની ભલામણ !

જુઓ, આ આખીયે વાતમાં મને મદદરૂપ થવામાં તેને જરાયે રસ નહોતો ! એ એની જાતને જ મદદરૂપ થવા માગતો હતો.

કાર્લ અને જ્હોન એક જ કંપનીમાં કામ કરતા બે સેલ્સમૅન. બર્મિંગહામ, અલબામામાં રહેતા જે. હાવર્ડ લુકાસે મને તેમની વાત કરેલી. એક જ પરિસ્થિતિમાં તે બંને કેવી રીતે વર્ત્યા તે વાત તેના જ શબ્દોમાં :

"થોડાં વર્ષો પહેલાં હું એક નાની કંપનીની મૅનેજમૅન્ટ ટીમમાં કામ કરતો હતો. અમારી બાજુમાં જ એક મોટી વીમા કંપનીનું હેડક્વાર્ટર હતું. તે કંપનીએ દરેક વિસ્તાર માટે જુદા જુદા એજન્ટ નીમ્યા હતા. અમારા વિસ્તારના બે એજન્ટ હતા – જ્હોન અને કાર્લ."

"એક દિવસ કાર્લ સવારે ઑફિસે આવી ચઢ્યો અને સામાન્ય વાત કરતો હોય તેમ અમને કહ્યું કે તેની કંપનીએ અમારા જેવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ માટે ખાસ બે નવી વીમાની પૉલિસીની યોજના બહાર પાડી છે અને જો મને તેમાં રસ હોય તો પછી તેના વિશે તે સમજાવશે એટલું કહીને તે જતો રહ્યો.

"એ જ દિવસે કૉફી-બ્રેક પછી ઑફિસે પાછા ફરતા ફૂટપાથ પર ચાલતા ચાલતા જ્હોનની અમારા પર નજર પડી. દૂરથી તેણે ઉત્સાહથી બૂમ પાડી, "હાય લ્યુક, જરા ઊભો રહેજે !" પછી પાસે આવીને તે ખૂબ જુસ્સાથી કહેવા લાગ્યો કે, "તમારા બધા માટે હું એક

ખુશખબર લઈને આવ્યો છું.'' તેની કંપનીએ એક્ઝિક્યુટિવ્સ માટે વીમાની પૉલિસી માટે બે નવી યોજના તૈયાર કરી હતી તે વિશે તે ને તે જ દિવસે જરા વિગતથી સમજાવ્યું. (આ જ પૉલિસી વિશે સવારે કાર્લે ઑફિસમાં આવીને ઉપરછલ્લી વાત કરી હતી !) જ્હોને અમને કહ્યું કે આ પૉલિસી એટલી ફાયદાકારક હતી કે એ પૉલિસીનો લાભ લેનારા અમે પહેલા હોઈએ તેમ તે ઇચ્છતો હતો. તે પૉલિસી લેવાથી કયા કયા લાભ મળે, તેની અગત્યની વાત પણ તેણે કરી અને સાથે સાથે એમ પણ કહ્યું કે આ પૉલિસી તદ્દન નવી છે એટલે આવતીકાલે અમારી નજીકની શાખામાંથી હું તે વિષયના જાણકાર કર્મચારીને લેતો આવીશ. તે વધારે વિગતે સમજાવી શકશે. આ દરમિયાન આપણે ફૉર્મ ભરીને તૈયાર રાખીએ. જેથી બધી વિગત નજર સામે હોવાથી તેનું કામ સરળ બને. જ્હોનનો ઉત્સાહ એટલો બધો હતો કે અમે તે પૉલિસી વિશે પૂરું જાણતા ન હોવા છતાં તે લેવા તૈયાર થઈ ગયા હતા ! તે પૉલિસી લેવા માટે અમારામાં તત્પરતા જગાડી ! પછી અમે પૉલિસી લેવા તૈયાર થઈ ગયા. જ્હોને તેના પર સહી કરી ત્યારે અમને તે પૉલિસીમાં આવતું હતું તેના કરતા બમણું 'કવરેજ' આપ્યું – વધારાના બમણાં લાભ આપ્યા.

''આ જ કામ કાર્લનું પણ હતું. તે આ કામ કરી શકતો હતો પરંતુ તેણે પૉલિસી લેવા માટે અમારામાં ઉત્સાહ જાગે, અમે પૉલિસી લેવા તત્પર બનીએ તેવા કોઈ પ્રયત્નો કર્યાનહોતા.''

આ દુનિયા મોટે ભાગે સ્વાર્થી અને લોભી લોકોથી ભરેલી છે, પણ એવી થોડીક વ્યક્તિઓ પણ આ દુનિયામાં રહે છે જે પોતાનો સ્વાર્થ સાધ્યા વગર બીજાને શેમાં વધારે લાભ મળે છે તે પ્રમાણે તેમનું કામ કરવામાં આનંદ મેળવે છે. એમને થોડી હરીફાઈનો સામનો પણ કરવો પડે છે. અમેરિકામાં મોટો બિઝનેસ ધરાવતા અને સંનિષ્ઠ વકીલ એન ડી. યંગે એક વાર કહ્યું હતું કે, ''સામેની વ્યક્તિની જગ્યાએ પોતાની જાતને મૂકીને વર્તી શકે તેવી વ્યક્તિઓએ, સામી વ્યક્તિના મનને વાંચીને તે પ્રમાણે વર્તી શકે એવી વ્યક્તિઓએ તેમના ભવિષ્યમાં રહેલા ખજાના વિશે ચિંતા કરવાની જરૂર નથી.''

આ પુસ્તક વાંચ્યા પછી જો તમે આ એક જ વાત અમલમાં મૂકો – હંમેશા બીજા લોકોના દ્રષ્ટિબિન્દુને ધ્યાનમાં રાખીને વિચારવાની વૃત્તિ તેમ જ તેમના દષ્ટિકોણને સમજીને કામ કરવાની વૃત્તિ કેળવો – આ પુસ્તકમાંથી તમે જો આ ડહાપણ મેળવી લેશો, તો તમારી કારકિર્દીનો મજબૂત પાયો તમે સહેલાઈથી ચણી શકશો.

સામી વ્યક્તિના દૃષ્ટિબિન્દુથી જોઈને તે કામ કરવા તેને તત્પર કરવી એટલે માત્ર પોતાનો ફાયદો અને તેનું નુકસાન થાય તે રીતે તેની પાસે ચાલાકીથી કામ કરાવી લેવું, એવો ખોટો ખોટો અર્થ હરગીઝ નથી. વાટાઘાટોમાંથી બંને પક્ષને તેનો ફાયદો મળવો જોઈએ. આપણે આગળ જોયેલા મિ. વર્મેલીનના પત્રો દ્વારા જે સૂચનો મળ્યાં છે, તેનો અમલ કરવાથી પત્ર મોકલનાર તેમ જ પત્ર મેળવનાર બંને વ્યક્તિઓને તેનો ફાયદો થયો છે. મિસિસ એન્ડરસન અને બૅન્ક બંને તેમના પત્રના કારણે જીતી ગયા છે – બૅન્કને એક કિંમતી મોતી જેવા કર્મચારી મળ્યા છે જ્યારે મિસિસ એન્ડરસનને તેમને જોઈતી હતી તેવી અનુકૂળ 'જોબ' મળી. અને છેલ્લે વીમા પૉલિસી વેચનાર મિ. જ્હોન તેમ જ વીમા પૉલિસી ઊતરાવનાર મિ. લુકાસ બંનેને તે વ્યવહારમાં ફાયદો થયો છે.

સામી વ્યક્તિમાં 'જે તે' ચીજ માટે રસ જગાડી, તેનો ફાયદો બંને પક્ષને કેવી રીતે મળે, તે માટેનું ઉદાહરણ ર્‌હોડ આઇલૅન્ડના વાર્વિકમાં રહેતા મિર્શલ ઈ. વ્હીડને આપ્યું છે. તે શૅલ ઑઈલ કંપનીના સેલ્સમૅન હતા. તેમને અમુક ચોક્કસ વિસ્તાર સોંપવામાં આવ્યો હતો. મિશેલને તેના ડિસ્ટ્રિક્ટમાં સહુથી વધુ વેચાણ કરનાર પ્રથમ નંબરના સેલ્સમૅનનું બિરુદ

મેળવવાની ઉત્કટ ઇચ્છા રહેતી, પણ એમાં આડે આવતો હતો માત્ર એક પેટ્રોલપંપ. મિશૅલની હદમાં આવતો આ પેટ્રોલપંપ એક વૃદ્ધ માણસ ચલાવતો, પણ જાણે ચલાવવા ખાતર ચલાવતો હોય તેમ ! તેનો પેટ્રોલપંપ જરાયે ચોખ્ખો પણ ન રાખતો. તેનો પેટ્રોલપંપ એટલી બિસ્માર હાલતમાં હતો કે કોઈ ત્યાં પેટ્રોલ પુરાવવા જવાનું પસંદ ન કરે ! તેથી તેની સીધી અસર વેચાણ પર થાય જ ! એનું વેચાણ દિવસે દિવસે ઘટવા લાગ્યું અને તેની અસર મિશૅલના 'સમગ્ર વેચાણ' પર પડવા લાગી.

આ પેટ્રોલપંપને સુઘડ અને વ્યવસ્થિત બનાવવા માટે માઇકે ઘણી દલીલો કરી, પણ તે વૃદ્ધ મૅનેજર સાંભળવા તૈયાર જ નહોતો. મિશૅલે દિલ ખોલીને તેની અગત્યતા વિશે સમજાવ્યું, પણ પથ્થર પર પાણી. છેવટે માઇકને એક નવો રસ્તો સૂઝ્યો. માઇકે તેની હદમાં આવતા એક આધુનિક સ્ટેશનની મુલાકાત લેવા માટે તે મૅનેજરને આમંત્રણ આપ્યું.

આ આધુનિક સ્ટેશનની સગવડો જોઈને પેલો મૅનેજર તો આભો જ બની ગયો ! તેની એટલી ગાઢ અસર એના પર પડી કે જ્યારે માઇક ફરી તેના સ્ટેશનની મુલાકાતે ગયા ત્યારે આ બિસ્માર સ્ટેશનના રંગરૂપ બદલાઈ ગયા હતા. સ્ટેશન એકદમ સુઘડ અને વ્યવસ્થિત હતું. તેના ઑઇલના વેચાણમાં પણ નોંધપાત્ર વધારો થયો હતો અને તેની સીધી અસરને પરિણામે માઇકને તેના ડિસ્ટ્રિક્ટમાં ઑઇલ વેચવા માટેનું પહેલા નંબરનું સ્થાન પ્રાપ્ત થયું ! માઇકે આપેલી સલાહ, દલીલ કે ચર્ચા – કશાની અસર મૅનેજર પર નહોતી પડી પણ માઇકે જ્યારે તેને આધુનિક સ્ટેશન બતાવ્યું ત્યારે પોતાનું સ્ટેશન પણ તે જ કક્ષાનું બનાવવાની મૅનેજરની તીવ્ર ઇચ્છાએ માઇકને તેના ધ્યેય સુધી પહોંચાડવામાં મદદ કરી. ફાયદો બંનેને થયો – મૅનેજરનું વેચાણ વધ્યું અને માઇકને પહેલા નંબરનું સ્થાન મળ્યું.

મોટા ભાગના લોકો કૉલેજમાંથી પુસ્તકિયું જ્ઞાન મેળવીને બહાર આવતા હોય છે. ભણ્યા પણ ગણ્યા નહીં જેવી તેમની સ્થિતિ હોય છે. શરીરમાં પથરી કેવી રીતે થાય છે તે જાણી શકે છે, પણ પોતાનું મગજ કે મન કેવી રીતે કામ કરે છે તે શોધી શકતા નથી.

ઍરકન્ડિશ્નર બનાવતી એક મોટી કંપની 'કૅરિયર કોર્પોરેશન'માં પ્રવેશ મેળવવા ઇચ્છતાં યુવક-યુવતીઓ માટે મેં 'ઇફેક્ટિવ સ્પિકિંગ'ની તાલીમ આપી હતી. તેમાં ભાગ લેનાર એક યુવક ફાજલ પડતા સમયમાં બાસ્કેટ બૉલ રમવા માટે બાકીના યુવકોને મનાવતો હતો. તેણે કહ્યું હતું કે : "હું તમને બધાને બાસ્કેટ બૉલ રમવા બહાર બોલાવું છું. બાસ્કેટ બૉલની રમત મને ગમે છે પણ હમણાં કેટલાક સમયથી હું આ રમત રમી શક્યો નથી. કારણ કે હું જે જીમ્નેશિયમમાં જઉં છું ત્યાં બહુ થોડા લોકો આવે છે, તેથી આ રમત રમી શકાતી નહોતી. એક રાત્રે અમે બે-ત્રણ જણા બૉલ ફેંકતા હતા તેમાં મારી ખૂબ પીટાઈ થઈ. તમે સહુ આવતી કાલે રાત્રે બાસ્કેટ બૉલ રમવા આવો એવી મારી ઇચ્છા છે. મારે બાસ્કેટ બૉલ રમવું છે."

એણે તમને શામાં રસ છે તેવી કોઈ વાત કરી ? કોઈને જીમ્નેશિયમમાં જવામાં રસ નહોતો. તેને શું જોઈએ છે તેની તમે શા માટે પરવા કરો ? તમારે પિટાવું તો નથી ને ?

જીમ્નેશિયમમાં આવવાથી તમને શું ગમતું મળે તે ચોક્કસ તે બતાવી શક્યો હોત – જેમ કે જીમ્નેશિયમમાં આવવાથી તમારો જોમ-જુસ્સો વધી શકે, તમારી ભૂખ ઊઘડી શકે, તમારું મગજ વધારે સક્રિય બને, મજા પડે, રમત રમી શકાય, બાસ્કેટ બૉલ રમી શકાય વગેરે વગેરે.

એણે આવું કંઈ કર્યા વગર પોતાને રસ છે માટે રમવાનું આમંત્રણ આપ્યું જેને ઠંડો આવકાર મળ્યો.

પ્રોફેસર ઓવરસ્ટ્રીટની ડહાપણભરી સલાહ હું અહીં ફરી એક વાર કહું છું :

"સૌથી પહેલા સામી વ્યક્તિમાં 'તે' પામવાની તત્પરતા

જગાડો, જે વ્યક્તિ આટલું કરી શકે છે, તેની સાથે
આખી દુનિયા છે, અને જે તે નથી કરી શકતા
તેણે એકલાએ જ પોતાનો રસ્તો કાપવાનો છે.''

અમારા ટ્રેઇનિંગ કોર્સના એક વિદ્યાર્થીને તેના નાના દીકરાની બહુ ચિંતા રહેતી હતી. તેના દીકરાનું વજન ઓછું રહેતું અને તે બરાબર ખાતો પણ નહોતો. તે લોકો તેને કાયમ ટોક્યા કરતા. ''મમ્મી કહે એટલે તારે આ તો ખાવું જ પડશે. મમ્મી કહે છે એટલે તારે આખો ગ્લાસ દૂધ તો પીવું જ પડશે.'' ''તું મોટો થાય એટલે પપ્પા તને બહુ મોટો માણસ બનાવવા માગે છે.''

નાનો છોકરો આ બધી દલીલો પર ધ્યાન આપે ખરો ? નગારખાનામાં પિપૂડી જેટલી અસર બાળક પર થાય.

સતેજ બુદ્ધિવાળી કોઈ પણ વ્યક્તિ સમજી શકે કે ત્રીસ વર્ષના પિતાના દૃષ્ટિબિન્દુને ત્રણ વર્ષનું બાળક કેવી રીતે સમજી શકવાનું છે ? તેમ છતાં પિતા તેના બાળક પાસેથી વધારે પડતી આશા રાખતા હતા. એ જરાયે યોગ્ય નહોતું. એનો છેવટે તેને ખ્યાલ આવ્યો પછી તેણે મનોમન વિચાર્યું કે, ''આ બાળકને શું જોઈતું હશે ?'' ''તેને જે જોઈએ છે તે અને મારે જે જોઈએ છે તે બંનેનો કેવી રીતે મેળ પાડવો ?''

એણે આ દિશામાં વિચારવા માંડ્યું, હવે તેને સરળતાથી રસ્તો મળી ગયો. તેના દીકરાને ટ્રાયસિકલ ચલાવવી ખૂબ ગમતી. બ્રુકલીનમાં આવેલા તેના ઘરની બહાર આવેલી ફૂટપાથ પર રોજ ટ્રાયસિકલ ચલાવવામાં તેને ખૂબ મજા પડતી. એના ઘરથી સહેજ દૂર એક તોફાની છોકરો રહેતો હતો. ઉંમરમાં પણ થોડો મોટો અને હટ્ટોકટ્ટો હતો. તે રોજ આ નાના છોકરાને સાઇકલ પરથી ઉતારી મૂકી, પોતે ટ્રાયસિકલ પર બેસીને આગળ ચલાવવા લાગે.

સ્વાભાવિક જ છે કે પેલો નાનો છોકરો દોડીને તેની માતા પાસે રડતો રડતો આવે, તેની માતા જઈને પેલા મોટા છોકરાને ધમકાવે, તેને ટ્રાયસિકલ પરથી નીચે ઉતારી, પાછી પોતાના નાના દીકરાને બેસાડી દે – આ રોજનું હતું.

આપણા આ નાના છોકરાને શું જોઈતું હતું ? આ સમજવું શેરલોક હોમ્સની વાતો જેટલું અઘરું કે અટપટું નથી. તેનું સ્વાભિમાન, તેનો રોષ, પોતાને મહત્ત્વ મળે તેવી લાગણી – આ બધી તીવ્ર સંવેદનાઓને કારણે તેના મનમાં બદલો લેવાની ભાવના જાગી – પેલા મોટા છોકરાને નાક રગડતો કરી દેવાની ભાવના જાગી. તક મળે તો પેલા મોટા છોકરાને સીધો કરી નાખવા તે તત્પર બની ગયો હતો. હવે અહીં પિતાનું 'કામ' શરૂ થાય છે. તેણે પોતાના દીકરાને સમજાવ્યું કે તારે આ મોટા છોકરાને ધોળે દિવસે બરાબર ખોખરો કરવો હોય તો તારે મજબૂત થવું પડશે. તારી મમ્મા તને જે જે ખાવાનું કહે તે ખાઈને શરીર મજબૂત બનાવવું પડશે અને તાકાતવાન બનવું પડશે – બાળક તેના પિતાની વાત માની ગયો. હવે ખવડાવવા-પીવડાવવાની ઝંઝટ ટળી ગઈ હતી. તે હવે પાલકની ભાજી, ફણગાવેલા મગ, તાજા ફળફળાદી, ઈંડા, દૂધ, સશક્ત બાળક થવા માટે જે જે ખાવું-પીવું પડે તે બધું હોંશે હોંશે ખાતો થઈ ગયો હતો, કારણ કે તેને પેલા મોટા છોકરાએ તેનું વારંવાર અપમાન કર્યું હતું તેનો બરાબર બદલો લેવાનો હતો.

આ પ્રશ્નનો તો ઉકેલ આવી ગયો. હવે માતાપિતા સમક્ષ ઊભી હતી તે બીજી સમસ્યા ઉકેલવાની હતી – બાળકને રાત્રે પથારી ભીની કરવાની ટેવ હતી.

રાત્રે તે દાદી સાથે સૂઈ રહેતો. સવારે દાદી ઊઠે અને ભીની પથારી જુએ એટલે તરત જ તેને ટોકે, ''જ્હોની, ફરી પાછું તે રાત્રે શું કર્યું ?''

જ્હોની કહેતો, ''ના, મેં કંઈ નથી કર્યું. એ તો તમારાથી થઈ ગયું છે.''

એનાં માતાપિતા એને વારંવાર લડે, મારે, ધમકાવે કે શરમમાં નાખે – કોઈ વાતની તે બાળક પર અસર થતી નહીં – તેની પથારી રોજ ભીની થઈ જતી. પછી તેનાં માતાપિતાએ પૂછ્યું કે, "આ છોકરો પથારી ભીની ન કરે એ માટે શું કરવું જોઈએ ? આ બાળકને એવું શું જોઈએ કે જેનાથી તે રાત્રે પથારી ભીની ન કરે ?"

તે બાળકને શું જોઈતું હતું ? પહેલું તો રોજ રાત્રે તેને ડેડીની જેમ પાયજામો પહેરવો હતો, દાદીની જેમ નાઈટગાઉન નહીં – તેની આ રોજની જીદથી દાદી પણ થાકી ગયાં હતાં એટલે એનામાં સુધારો થવાનો હોય તો પાયજામો લાવી આપવા માટે દાદી હસતાં હસતાં તૈયાર થઈ ગયાં – અને બીજું એને એનો પોતાનો જુદો પલંગ જોઈતો હતો. જોકે દાદીમા એ માટે તૈયાર થયાં નહીં.

પણ એની મમ્મા તેને લઈને બ્રુકલીનના એક ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોરમાં ગઈ. ત્યાંની સેલ્સગર્લ સામે આંખ મીંચકારીને કહ્યું : "અહીં એક જેન્ટલમૅન આવ્યા છે, તેમને થોડું શોપિંગ કરવું છે."

સેલ્સગર્લ સમજદાર હતી. તે મામલો સમજી ગઈ એટલે પેલા બાળકને પોરસાવતા કહ્યું : "યંગમૅન, હું તમને શું બતાવું ?"

એ પગેથી બે ઈંચ ઊંચો થયો અને કહેવા લાગ્યો : "મારે મારા માટે એક પલંગ ખરીદવો છે."

એને જ્યારે પલંગ બતાવવામાં આવી રહ્યા હતા ત્યારે તેની માતાને જે પલંગ તે બાળક માટે લેવો હતો ત્યાં પેલી સેલ્સગર્લ સામે ફરી આંખ મીંચકારી અને તેણે તે પલંગ ખરીદવા માટે બાળકને આગ્રહ કરી મનાવી લીધો.

બીજા દિવસે પલંગ ઘેર આવી ગયો. રાત્રે જ્યારે તેના પિતા ઘેર આવ્યા ત્યારે નાનો છોકરો દોડતો બારણાં પાસે આવીને ઉત્સાહથી કહેવા લાગ્યો : "ડેડી, ડેડી ! ઉપર આવો અને જુઓ. મારા માટે મેં પલંગ ખરીદ્યો છે તે જોવા આવો."

પિતાએ પલંગની સામે જોયું. એમને ચાર્લ્સ શ્વાબની સલાહ યાદ આવી ગઈ અને તેનું અક્ષરસઃ પાલન કર્યું. તેણે પલંગ માટે "દિલથી સાચો અભિપ્રાય આપ્યો અને ઉદારતાથી છુટ્ટા મોંએ તેનાં વખાણ કર્યાં."

પછી પિતાએ પૂછ્યું : "હવે તો તું આ પલંગમાં પથારી ભીની નહીં કરે, બરાબર ને ?"

"ના, ના, હવે આ પલંગ તો હું ભીનો નહીં કરું." પેલા છોકરાએ તેનું વચન પાળી બતાવ્યું. કારણ કે તેમાં તેનું સ્વાભિમાન જોડાયેલું હતું. એ તેનો પલંગ હતો. એણે ને માત્ર એણે એકલાએ જ જઈને પોતાની પસંદગીથી તેને ખરીદ્યો હતો અને હવે તો તે નાના પુરુષની જેમ "પાયજામો" પણ પહેરતો હતો. એ 'પુરુષ'ની જેમ વર્તવા માગતો હતો અને તેણે તે કરી બતાવ્યું.

કે. ટી. ડયમૅન – અમારા ટ્રેઇનિંગ કોર્સમાં આવતા એક બીજા પિતા – ટેલિફોન ઍન્જિનિયર હતા. તેમની ત્રણ વર્ષની દીકરી નાસ્તો કરતી વખતે બરાબર ખાતી નહોતી. એના માટે લડવાની-સમજવાની-ફોસલાવવાની કોઈ પણ રીત કારગત નહોતી નીવડતી. માતાપિતા બંને મૂંઝાતાં હતાં. "આ છોકરીને ખાતી કરવા માટે શું કરવું ?" બંને વિચારતાં હતાં. આ નાનકડી છોકરીને તેની મમ્મીની નકલ કરવાનું બહુ ગમતું – એને મમ્મીની જેમ મોટા થઈ જવું હતું – મમ્મા જે કરે તે બધું કરવું તેને ગમતું. એક દિવસે તેની મમ્માએ તેને એક ખુરશી પર બેસાડી અને તેને કહ્યું કે આજે તું 'બ્રેકફાસ્ટ' બનાવ.

બરાબર તે જ ક્ષણે નક્કી કર્યા પ્રમાણે તેના પિતા રસોડામાં આવી ગયા. તે વખતે તે સિરિયલ બનાવતી હતી. તેણે તેના પિતાને કહ્યું, "જુઓ જુઓ ડેડી ! આજે સવારે હું સિરિયલ

બનાવું છું.''

હવે તે જાણે મોટી થઈ ગઈ હતી. તેણે બે વખત સિરિયલ ખાધું – કંઈ બતાવવું ન પડયું કે ન સમજાવવું પડયું. તેને એક 'મહત્ત્વ' મળી ગયું હતું. 'મહત્તાની લાગણી' તેને મળી હતી. સિરિયલ બનાવવાની ઘટનાથી તેને પોતાની જાતને અભિવ્યક્ત કરવાનો માર્ગ મળી ગયો હતો.

સ્વ-અભિવ્યક્તિ – પોતાની જાતને અભિવ્યક્ત કરવાનો મનુષ્યનો મુખ્ય સ્વભાવ છે. બિઝનેસને લગતા વ્યવહારમાં પણ આ જ માનસિક વલણ કેમ ના અપનાવી શકીએ ? આપણને જ્યારે કોઈ નવો ઉત્તમ વિચાર સૂઝે તો તેનો જશ પોતે લેવાને બદલે તે વિચાર બીજાને પકાવવા કે હલાવવા આપીએ તો કેવું ? તેમાં પોતીકાપણું અનુભવાશે, તે વિચાર તેમને ગમવા લાગશે અને કદાચ બે કોળિયા વધારે ખાશે.

> યાદ રાખો : ''સામેની વ્યક્તિમાં 'તે' પામવાની તત્પરતા જગાડો. જે વ્યક્તિ આટલું કરી શકે છે તેની સાથે આખી દુનિયા રહે છે અને જે આ નથી કરી શકતી તેણે એકલાએ જ તેનો રસ્તો કાપવો પડે છે.''

સામી વ્યક્તિમાં 'તે ' પામવાની તત્પરતા જાગ્રત કરો.

૧૧

આટલું કરો તો તમે બધે જ આવકાર પામશો

મિત્રો કેવી રીતે બનાવવા તે માટે આ પુસ્તક વાંચવાની તમને કેમ જરૂર લાગે છે ? તેના માટે તમારી આજુબાજુ નજર કરો. મિત્ર બનાવવાની કળા જેનામાં જન્મજાત છે તે તમારી આજુબાજુમાં જ છે. તેનો અભ્યાસ કેમ નથી કરતા ? કોણ છે આ મહાનુભાવ ? ઓળખી લીધા ? કદાચ કાલે સવારે તમારી સોસાયટીના નાકે પણ મળી જાય ! તમે તેનાથી માત્ર દસ ડગલાં દૂર હશો ત્યાં તમને જોઈને પૂંછડી પટપટાવતા તમારી પાસે આવી જશે, પછી સહેજ અટકીને તમે તેને થપથપાવા લાગશો તો ગેલમાં આવીને તમને ચાટવા લાગશે – તમારા પ્રત્યેનો પ્રેમ પ્રગટ કરવાની એની આ આગવી રીત છે ! અને તમે પણ જાણો છો કે તે તમને આટલો બધો પ્રેમ કરે છે, તેની પાછળ તેનો કોઈ ઊંડો આશય નથી. એને એની મિલકત તમને વેચવામાં રસ કે નથી તમારી સાથે લગ્ન કરવામાં રસ !

ઓળખી લીધા આ મહાનુભાવ કૂતરાભાઈને ? કૂતરું એક જ પ્રાણી એવું છે કે જેને જીવવા માટે કંઈ જ કામ કરવું પડતું નથી. મરઘીને ઈંડા મૂકવા પડે છે, તો ગાય-ભેંસને દૂધ આપવું પડે છે, ઘેટાંને ઊન આપવું પડે છે – કૂતરો માત્ર એક એવું પ્રાણી છે કે જે જીવવા માટે તમને માત્ર પ્રેમ કરે છે, તેની લાગણી વ્યક્ત કરવા તમારી આગળપાછળ ફરે છે અને પોતાના જીવનનિર્વાહ જેટલું તે મેળવી લે છે.

હું જ્યારે પાંચ વર્ષનો હતો ત્યારે મારા પિતાએ પચાસ સેન્ટમાં સોનેરી રુવાંટીવાળું ગલૂડિયું ખરીદીને મને ભેટ આપ્યું હતું. તે મારું બચપણનું સાથી હતું. મને તેની સાથે રમવાની, તેને રમાડવાની ખૂબ મજા આવતી. સાંજે લગભગ સાડા ચાર વાગે મારો ઘેર આવવાનો સમય થાય ત્યારથી એની સુંદર આંખો મારા આવવાના રસ્તા તરફ તાકી રહેતી. જેવો મારો અવાજ સંભળાય કે ક્યારેક રસોડામાં મારી થાળીનો ખડખડાટ સંભળાય કે એકીશ્વાસે દોટ મૂકીને મારી તરફ આવે, એની પૂંછડી પટપટાવા લાગે અને જાણે મારું સ્વાગત કરતું હોય એમ એના બંને પગ ઊંચા કરી દે.

તે મારું પ્રિય પૅટ – નામ એનું ટિપ્પી. મારા બાળપણનો સાથીદાર. અમારી દોસ્તી લગભગ પાંચેક વર્ષ રહી. એક રાતની વાત – એ કમનસીબ રાત હું ક્યારેય નહીં ભૂલી શકું. એ યાદ આવતા આજે પણ મારાં રૂંવાડાં ખડાં થઈ જાય છે. એ મારાથી માંડ દસ ડગલાં દૂર હતું ને એના પર એકાએક વીજળી પડી અને તે મૃત્યુ પામ્યું. એ કારમો ઘા મારાથી ભુલાતો નથી.

ટિપ્પીએ મને શું આપ્યું હતું ? તેણે મને નિઃસ્વાર્થ પ્રેમ કર્યો હતો. તેને માનસશાસ્ત્રની ચોપડીઓ વાંચવી પડી નહોતી કારણ કે તેને તેની જરૂર નહોતી. પ્રભુએ તેને એવી દિવ્ય શક્તિ આપી હતી કે લોકોમાં તે સાચો રસ લઈને, સાચો પ્રેમ આપીને બે મહિના જેટલા ટૂંકા ગાળામાં મિત્રો બનાવી શકતું. અહીં હું ભારપૂર્વક કહેવા માગું છું કે બીજા લોકોને આપણામાં રસ લેતા

કરવા માટે બે વર્ષના પ્રયત્નો પણ ઓછા પડે છે. જ્યારે તમે બીજા લોકોમાં સાચો રસ લો, તો બે મહિનામાં જ સારા મિત્રો બનાવી શકશો. ફરી કહું, બીજી વ્યક્તિ તમારામાં રસ લઈ તમને મિત્ર બનાવે, તેવાં બે વર્ષના પ્રયત્નો કરવાના બદલે તમે બીજી વ્યક્તિમાં સાચો રસ લેશો તો તે બે મહિનાના ટૂંકા ગાળામાં તમે તેના સારા મિત્ર બની શકશો.

જો કે મને અને તમને બંનેને ખબર છે કે આ દુનિયામાં એવા કેટલાય લોકો છે જે જાત જાતની રમતો રમીને લોકોને પોતાની તરફ આકર્ષિત કરવાનો પ્રયત્ન કરતા હોય છે.

પણ આ કારીગરી કંઈ હંમેશા કારગત નીવડતી નથી. લોકોને નથી તમારામાં રસ હોતો કે નથી હોતો મારામાં રસ. દરેક લોકોને માત્ર ને માત્ર પોતાનામાં જ રસ હોય છે – સવાર, બપોર ને સાંજ પોતાનામાં જ રસ હોય છે.

ન્યૂ યોર્ક ટેલિફોન કંપનીએ એક રસપ્રદ અભ્યાસ કર્યો હતો – ટેલિફોનમાં વાતચીત દરમિયાન કયો શબ્દ સૌથી વધારે વખત બોલાતો હતો તે શોધી કાઢવાનો અભ્યાસ. તમે કયો શબ્દ ધારી શકો છો ? બરાબર, તમે સાચું જ ધાર્યું છે એ શબ્દ છે પહેલું એકવચન – 'હું', 'હું' ને માત્ર 'હું' જ. ટેલિફોન પર થયેલી લગભગ પાંચસો જેટલી વાતચીત દરમિયાન આ 'હું' શબ્દ લગભગ ત્રણ હજારથી વધારે વખત વપરાયો હતો. છે ને મજેદાર વાત !

તમે જ્યારે તમારો ગ્રૂપ ફોટો જુઓ છો ત્યારે પણ ફોટામાં સૌથી પહેલા 'તમે ક્યાં છો' તે તરફ પહેલી નજર જાય છે ને ?

ઘણા લોકો એમ માને છે કે સામી વ્યક્તિને એકદમ પ્રભાવિત કરી દેવાથી કે તે લોકો આપણામાં રસ લે તેવા પ્રયત્નો કરવાથી આપણે મિત્રો બનાવી દઈશું તો ત્યાં તે લોકો થાપ ખાય છે – સાચા મિત્રો એ રીતે નથી મળતા.

નેપૉલિયને આ રીતે ઘણા મિત્રો બનાવવાનો પ્રયત્ન કરેલો. તે છતાં તેમની જૉસેફીન સાથેની છેલ્લી મુલાકાતમાં તેમણે જૉસેફીનને કહ્યું હતું : "આખી દુનિયામાં મારા જેટલી ભાગ્યશાળી વ્યક્તિ હજી સુધી જન્મી નહીં હોય તેમ છતાં આજની ક્ષણે જૉસેફીન, આખી દુનિયામાં તું એક જ વ્યક્તિ મારી પાસે છું, જેના પર હું વિશ્વાસ મૂકી શકું તેમ છું." જોકે ઇતિહાસકારોને તો એ માટે પણ શંકા હતી કે નેપૉલિયનને જૉસેફીનમાં પણ વિશ્વાસ હોય.

જાણીતા વિયેનીઝ માનસશાસ્ત્રી આલ્ફ્રેડ એડલર તેના એક પુસ્તક 'What Life Should Mean to you' – 'તમારા માટે જિંદગી એટલે શું ?' – તમારા માટે જિંદગીનો શું અર્થ હોવો જોઈએ – તેમાં કહે છે : "જે વ્યક્તિઓને પોતાનામાં કે પોતાના સાથીદારોમાં રસ નથી હોતો, તે પોતાનું જીવન તો મુશ્કેલીઓવાળું બનાવે છે અને સાથે સાથે સામેની વ્યક્તિઓનું જીવન પણ મુશ્કેલ બનાવી દે છે અને આવી વ્યક્તિઓના કારણે માનવસંબંધો નિષ્ફળ નીવડે છે."

આ હકીકત સમજવા માટે વિદ્વતાભર્યા ભારે ભારે ગ્રંથો વાંચવાની જરૂર નથી. એડલરનું આ વિધાન એટલું અર્થસભર છે કે હું અહીં ફરી તેને ઇટાલિક્સમાં રજૂ કરું છું :

> *એવી વ્યક્તિઓ કે જે પોતાનામાં કે પોતાના સાથીદારોમાં રસ નથી લેતા. તે તેમનું જીવન તો ઘણી મુશ્કેલીઓથી ભરી દે છે, પણ બીજી વ્યક્તિોના જીવનમાં પણ પારવાર તકલીફો ઊભી કરે છે, જેને પરિણામે માનવસંબંધો નિષ્ફળ નીવડે છે.*

ન્યૂ યોર્ક યુનિવર્સિટીમાં 'નવલિકા લેખનકાર્ય'ના વિષય પર મેં એક કોર્સ લીધો હતો જેના અંતર્ગત એક જાણીતા મૅગેઝિનના તંત્રીને વાર્તાલાપ માટે આમંત્રિત કર્યા હતા. તે વખતે તેમણે કહેલું કે તેમના મૅગેઝિન્સ માટે કેટલાય નવલિકાકારની નવલિકાઓનો ઢગલો તેમના ટેબલ પર ખડકાતો. પસંદ કરવા માટે બધી વાર્તા વાંચવાથી તેમને જરૂર નહોતી પડતી. બધી નવલિકાઓ તે વાંચી પણ ન શકે, પણ દરેક વાર્તાના અમુક ફકરા વાંચી લેવાથી તે તારવી શકતા કે આ વાર્તા પસંદ કરવી કે નહીં – એનો માપદંડ કયો હતો ? વાર્તા વાંચતી વખતે એ મહેસૂસ કરી શકતા કે તે લેખકને માનવજાતમાં, તેની લાગણીઓમાં કેટલો રસ છે. લેખકની સંવેદનશીલતા તે અનુભવી શકતા. એ લેખકના વ્યક્તિત્વને તે માપી શકતા. તેમનું માનવું હતું કે લેખક જો સહૃદય હોય, તેને ધબકતા માણસોમાં રસ હોય તો તેનું પ્રતિબિંબ તેના લેખનમાં ઝિલાવાનું જ છે અને ધબકતી સંવેદનશીલતા ધરાવતી કૃતિ વાચકને ગમવાની જ છે.

અનુભવની એરણ પર ઘડાયેલા આ તંત્રીએ તેમની વાત કરતા કરતા બે વાર અટકીને માફી માગતા કહ્યું : ‘‘હું તમને ફરી યાદ કરાવવા માગું છું કે હું તમને ઉપદેશ આપવા માગતો નથી. તે કામ તો ધર્મગુરુઓ કરશે, પણ હું એટલું ચોક્કસ કહેવા માગું છું કે તમારે જો સફળ વાર્તાકાર બનવું હોય તો માનવજાતમાં રસ લેવો જોઈએ.’’

વાર્તાલેખન માટે જો આ હકીકત સાચી હોય તો લોકોના અરસપરસના વ્યવહારમાં પણ તે એટલી જ અસરકારક છે એમ માની લેજો.

હાવર્ડ થર્સ્ટન – દુનિયાનો એ જમાનાનો મહાન જાદુગર, બ્રોડ-વેના ડ્રેસિંગ રૂમમાં મેં એક સાંજ તેમની સાથે ગાળી હતી. છેલ્લાં ચાળીસથીયે વધારે વર્ષોથી આખી દુનિયામાં તેમની જાદુનગરી સાથે ફરી ચૂક્યા હતા. તે સ્ટેજ પર માયાવી-નગરી ઊભી કરીને પ્રેક્ષકોને તેમના અચરજભર્યા ખેલ કરી ચકિત કરી દેતા. ક્યારેક તો એટલા રોમાંચક ખેલ કરતા કે લોકોના રૂંવાડાં ખડાં થઈ જતાં. લગભગ સાંઇઠ લાખ જેટલા લોકોએ તેમના જાદુના ખેલ જોયા હશે અને તેમાંથી તેમની કમાણી – પ્રવેશ ફીમાંથી થયેલી કમાણી જાણવી છે ? અધધ...ધ.... બે લાખ ડૉલરનો નફો... (તે વખતનો.)

જિજ્ઞાસાથી મેં મિ. થર્સ્ટનને તેમની સફળતાનું રહસ્ય પૂછ્યું. તેમણે નિખાલસતાથી તેમની જિંદગીનાં પાનાં ખોલી દીધાં. તેમણે પ્રાથમિક શિક્ષણ પણ લગભગ નહોતું લીધું. જોકે શિક્ષણ સાથે કંઈ નિસ્તબ નથી. છતાં એમણે કહેલું કે ખૂબ નાની ઉંમરે તેમણે ઘર છોડી દીધું હતું. ઘર છોડ્યા પછી એ રખડુ બની ગયા હતા. કદાચ તેમને દુનિયા જાણવી હશે. ખાવાપીવામાં એમને રસ નહોતો. ઊંઘ આવે તો ઘાસના ઢગલા પર સૂઈ જતા, ભૂખ લાગે તો ક્યાંકથી માગી લેતા – ન મળે તો ગનીમત ! ગાડામાં ફરતા, ગાડામાં બેઠા બેઠા જ પસાર થતી રેલવેના ડબ્બાઓ પરની નિશાનીઓ જોતા જોતા થોડા ઘણા અક્ષરો ઓળખતા થયેલા.

હવે આમ જુઓ તો ભણતર તો લગભગ નહીંવત્ હતું. તો શું તેમની પાસે જાદુ વિશે ઊંડું જ્ઞાન હતું ? તેમણે સુફિયાણી વાતો સમજાવતી ચોપડીઓ વાંચી નહોતી. સામાન્ય લોકો પાસે જેટલી સમજ હોય તેટલી જ સમજ તેમનામાં હતી. સામાન્ય લોકો જાણતા તેટલું જ તે જાણતા. તો તેમની પાસે શું વધારે 'ખાસ' હતું ? તેમણે જાતે જ કહેલું કે એમની પાસે જે બે 'મહામૂલી સમજ' હતી, તે ઘણા લોકો પાસે નથી હોતી. એમાંની એક, એ જ્યારે જાદુ કરવા માટે સ્ટેજ પર આવે ત્યારે પ્રેક્ષકગણમાં બેઠેલા પ્રેક્ષકો સાથે તાદાત્મ્ય મેળવતા અને પ્રેક્ષકોને તેનો અનુભવ કરાવતા, અહેસાસ કરાવતા, માનવસ્વભાવને ઓળખવાની સૂઝ તેમનામાં જબરદસ્ત હતી. એ જે કંઈ કરે તે – એમના ચહેરા પરના હાવભાવ, બોલતી વખતે તેમના અવાજનો ચઢાવ-ઉતાર, તેમની ભમ્મરો ચઢાવવાની રીત – દરેક અભિવ્યક્તિ ક્યારે, કેટલી કરવી તે માટેની તેમની ઘણી પૂર્વ તૈયારી રહેતી – તે બધું આંખના પલકારામાં એટલી

ચપળતાથી કરી શકતા કે ના પૂછો વાત ! અને તે દ્વારા પ્રેક્ષકો સાથે તેમના તાર મળી જતા, પણ વાત આટલેથી અટકતી નથી. તેમની બીજી 'મહામૂલી સમજ' એટલે થર્સ્ટનને લોકોમાં ખરેખરો – સાચો રસ હતો. તે કહેતા કે બીજા ઘણા જાદુગરો તેમના પ્રેક્ષકોની સામે નજર ફેંકીને જાણે કહેતા હોય છે કે હવે અમે તેમને મૂરખ બનાવીશું એટલે કે પ્રેક્ષકોને એ બનાવતા હોય છે એવો ભાવ તેમના મનમાં હોય છે પણ થર્સ્ટનની તો રીત જ જુદી હતી. તેમને મન પ્રેક્ષકોનું ઘણું મહત્ત્વ હતું. દરેક શૉ કરવા માટે તે સ્ટેજ પર જતી વખતે હંમેશા પોતાની જાતને કહેતા : "હું આ પ્રેક્ષકોનો આભાર માનું છું કારણ કે તે મને જોવા આવ્યા છે. આજે હું જે કંઈ છું, તે તેમના લીધે બની શક્યો છું માટે તેમને સંતોષ આપવા માટે હું આ શૉમાં મારો શ્રેષ્ઠ દેખાવ કરવા માટે મારા બનતા બધા જ પ્રયત્નો કરીશ."

એમણે મને આગળ એમ પણ કહેલું કે સ્ટેજ પર પગ મૂકતા પહેલા તે પોતાની જાતને હંમેશા કહેતા કે : "હું મારા પ્રેક્ષકોને ચાહું છું." "હું મારા પ્રેક્ષકોને ચાહું છું" – એમ વારંવાર સ્વગત બોલ્યા વગર સ્ટેજ પર આવતા નહીં. પ્રેક્ષકો માટેનો તેમનો સાચો પ્રેમ હતો. તમને જોકે આજના જમાનામાં આ હાસ્યાસ્પદ કે બેહુદું પણ લાગી શકે ! તમારે જે માનવું હોય તે માનવાની તમને છૂટ છે. હું તો માત્ર તમને એક મહાન જાદુગરની 'સ્વાદિષ્ટ વાનગી' બનાવવાની રીત બતાવું છું – જેમની તેમ – કોઈ સુધારો-વધારો કર્યા વગર.

નોર્થ વૉરેન, પેન્સિલવેનિયાના રહીશ જ્યોર્જ ડાઇક – ત્રીસેક વર્ષથી સર્વિસ સ્ટેશન ચલાવતા. સર્વિસ સ્ટેશન જે જગ્યાએ હતું ત્યાં નવો હાઇ-વે બની રહ્યો હતો, તેથી તે જગ્યા છોડવી પડે તેમ હતી. ત્રીસ વર્ષનો બિઝનેસ આટોપીને ફરજિયાત નિવૃત્તિ લેવાની હતી. નિવૃત્તિ પછી આવતા કંટાળાના દિવસો હવે દૂર નહોતા. તે માટે તેમણે મનમાં કંઈક વિચારી લીધું. જૂનું વાયોલિન કાઢ્યું. સાફ કરીને ઘણાં વર્ષે વાયોલિનના તાર છેડ્યા. એક જમાનામાં તે વાયોલિન વગાડતા અને સાંભળવા જતા. હવે બીજા વાયોલિન વાદકોના કાર્યક્રમ સાંભળવા જવા લાગ્યા. સાથે સાથે વાયોલિનની સંગત કરનારા બીજા કલાકારો સાથે પરિચયમાં આવ્યા. એમના નમ્ર અને મિત્રતાભર્યા સ્વભાવને કારણે બીજા વાદ્યકલાકારો સાથે એમનો સંબંધ એટલો આત્મીય બન્યો કે તે બધા પોતાના શૉખ વિશે, તેમના અંગત જીવન વિશે પણ જણાવવા લાગ્યા. તેમનામાં એક આવડત હતી – તે જેને મળતા તેને પોતાના કરી લેતા. તેના કારણે તે વાયોલિન વગાડવામાં એટલા કુશળ ન હોવા છતાં એ ક્ષેત્રમાં તેમના ઘણા મિત્રો બની શક્યા. પછી તો તેમણે વાયોલિન વગાડવાની હરીફાઈમાં પણ ભાગ લેવાનું શરૂ કર્યું. તે વાયોલિનમાં ગ્રામ્ય સંગીત એટલું મધુર વગાડતા કે નજર સમક્ષ ગ્રામ્ય જીવન ખડું કરી શકતા. તેમનું ગ્રામ્ય સંગીત સાંભળનારો એક ખાસ પ્રશંસક વર્ગ હતો. તેમને યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સના પૂર્વ ભાગમાં 'અંકલ જ્યોર્જ. ધ ફીડલ સ્ક્રેપર ફ્રોમ કીન્ઝુઆ કન્ટ્રી'નું હુલામણું નામ મળ્યું. અમે જ્યારે 'અંકલ જ્યોર્જ'નું નામ સાંભળ્યું ત્યારે તે બોત્તેર વર્ષના હતા અને જિંદગીની એકેએક પળનો આનંદ લેતા હતા. જે ઉંમરે મોટા ભાગની વ્યક્તિઓ નિરસ અને નિષ્ક્રિય થઈ જતી હોય છે, તે ઉંમરે બીજી વ્યક્તિઓમાં રસ લઈ, તેને ટકાવી રાખીને જ્યોર્જે પોતાની એક નવી જિંદગીની શરૂઆત કરી.

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટની આશ્ચર્યજનક લોકપ્રિયતાનું એક કારણ આ પણ છે – બીજા લોકોમાં રસ લેવાની વૃત્તિ. રૂઝવેલ્ટના નોકરો પણ તેને ચાહતા. તેમનો અંગત નોકર જેમ્સ ઈ. એમોઝે રૂઝવેલ્ટ વિશે એક પુસ્તક લખ્યું હતું. જેનું નામ છે "થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ – હીરો ટુ હીઝ વેલેટ" – તેમના વ્યક્તિત્વ પર પ્રકાશ પાડતો એક પ્રસંગ એમોઝે આ પુસ્તકમાં ટાંક્યો છે.

"મારી પત્નીએ એક વાર પ્રેસિડેન્ટને બૉબવ્હાઇટ (પક્ષીનું નામ) વિશે પૂછ્યું. તેણે આ

પક્ષી ક્યારેય જોયું નહોતું. પ્રેસિડેન્ટે તેનું બરાબર વર્ણન કરી બતાવ્યું. થોડા દિવસ પછી અમારા કૉટેજમાં ટેલિફોનની ઘંટડી વાગી. (એમોઝ અને તેની પત્ની બંને ઑઇસ્ટર બેમાં આવેલા રૂઝવેલ્ટ એસ્ટેટમાં નાનકડા કૉટેજમાં રહેતાં હતાં.) મારી પત્નીએ રિસીવર ઉપાડ્યું, સામે છેડે મિ. રૂઝવેલ્ટનો અવાજ સંભળાયો. તેમણે તેને એવું કહેવા ફોન કર્યો હતો કે તેની બારીની બહાર બૉબવ્હાઇટ બેઠું છું અને જો તે બહાર જોશે તો તેને તે પક્ષી કદાચ જોવા મળશે. આવી નાની નાની વાતો પર તે ધ્યાન આપતા. આ તેમની વિશેષતા હતી. એ જ્યારે અમારા કૉટેજ પાસેથી પસાર થાય અને અમે ન દેખાઈએ તો તરત બૂમ પાડે. 'ઓ...જેમ્સ !' ...'ઓ... એની' – મજામાં છો ? એ મિત્રતાના ભાવથી, સરળતાથી બોલી શકતા.

આવી વ્યક્તિ તેના કર્મચારીઓના હૃદયમાં વસી જ જાય ને ? આ વ્યક્તિ દરેકનો પ્રેમ સંપાદન કરી શકે.

પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટ અને મિસિસ ટેફ્ટ એક વાર વ્હાઇટ હાઉસમાં નહોતાં, તે સમયે રૂઝવેલ્ટને આમંત્રિત કરવામાં આવ્યા. રૂઝવેલ્ટ તેમના જૂના નોકરોને મળ્યા બધાને તેમના નામ સાથે બોલાવીને, અરે તેમની વાસણ માંજનારીને પણ પ્રેમથી બોલાવીને – આત્મીયતાથી બધાના ખબરઅંતર પૂછ્યા. માણસોમાં રસ લેવાની તેમની લાગણી આ નાના પ્રસંગ દ્વારા છતી જાય છે. આ વ્યક્તિ લોકપ્રિય ન બને તો જ નવાઈ !

આર્ચી બટ લખે છે કે : "રૂઝવેલ્ટ જ્યારે ઍલિસને મળ્યા – ઍલિસ વ્હાઇટ હાઉસના રસોઈઘરમાં કામ કરતી – ત્યારે તેને પૂછ્યું કે હજી તે મકાઈની બ્રેડ બનાવે છે કે નહીં. ઍલિસે કહ્યું કે કોઈક વાર તે નોકરો માટે મકાઈની બ્રેડ બનાવે છે પણ ઊપલા માળે કોઈ તે ખાતું નથી."

રૂઝવેલ્ટે સહેજ ઘૂરકીને કહ્યું : "એમનો સ્વાદ માટેનો રસ બરાબર નથી લાગતો. હું જ્યારે પ્રેસિડન્ટને મળીશ ત્યારે વાત કરીશ."

ઍલિસે રૂઝવેલ્ટને પ્રેમથી એક પ્લૅટમાં બ્રેડ આપી. તેનો સ્વાદ માણતા માણતા બગીચામાં કામ કરતાં માળીઓ તેમ જ મજૂરોને 'કેમ છો ?' કહી હાથ ઊંચો કરી અભિવાદન કરતા કરતા તે ઑફિસ તરફ નીકળી ગયા.

તે પ્રેસિડેન્ટ હતા ત્યારે જે રીતે બધાને સંબોધતા તે જ રીતે તેમણે બધા સાથે વાત કરી. ચાળીસ વર્ષથી વ્હાઇટ હાઉસના મુખ્ય દ્વારપાળ તરીકે ફરજ બજાવતા આઇક હુવરે તે દિવસોને યાદ કરતા આંખમાં ઝળઝળિયા સાથે કહ્યું કે : "છેલ્લાં બે વર્ષમાં તે દિવસ મારા માટે સૌથી આનંદનો દિવસ હતો – તે અમારા માટે અમૂલ્ય પળો હતી, જેને અમારામાંથી કોઈ પણ ભૂલી શકશે નહીં."

ઘણી વાર એવું બને છે કે તમને જે વ્યક્તિ બહુ સામાન્ય લાગે કે બહુ મહત્ત્વની ન લાગે તે તમને ક્યાંક ખૂબ મદદરૂપ બની શકે. ન્યૂ જર્સીના ઍડવર્ડ એમ. સાઇક જુનિયરને આ અનુભવ થયો છે. તે એક કંપનીમાં સેલ્સ રિપ્રેઝન્ટેટિવ હતા. તેમના શબ્દોમાં : "વર્ષો પહેલાં જહોન્સન એન્ડ જહોન્સન કંપનીના સેલ્સ રિપ્રેઝન્ટેટિવ તરીકે હું કામ કરતો. હું મેસેચ્યુએટ્સના વિસ્તાર માટે કામ કરતો. એક ટાઉનમાં એક મેડિકલ સ્ટોરમાં અમે અમારો માલ વેચતા. તે અમારા કાયમના ગ્રાહક હતા. હું જ્યારે જ્યારે તે સ્ટોરમાં મારા કામ માટે જતો ત્યારે તેના માલિકની પાસેથી ઑર્ડર લેવા માટે તેમને મળું, તે પહેલા તેમના સોડા ક્લાર્ક અને સેલ્સક્લાર્કને અચૂક મળી લેતો. તેમની સાથે ખબરઅંતર પૂછી, હસીને સામાન્ય વાત પણ કરતો. એક વખત હું તે સ્ટોરના માલિકને મળવા ગયો ત્યારે તેમણે મને જણાવ્યું કે અમને તમારી કંપનીનો માલ ખરીદવામાં રસ નથી કારણ કે મારું માનવું છે કે જે. એન્ડ. જે. કંપની હવે 'ફુડ'ને લગતી પ્રવૃત્તિ વધારે કરે છે અને તેમાં વધારે ડિસ્કાઉન્ટ આપે છે, જેથી અમારા

જેવા નાના મેડિકલ સ્ટોરને નુકસાન થાય છે. તેમની દલીલ સામે મારે કંઈ કહેવાનું ન હતું, તેથી નિરાશ થઈને હું ત્યાંથી નીકળી ગયો. તે ટાઉનમાં થોડા આંટાફેરા કર્યા. શું કરવું સમજ નહોતી પડતી. છેવટે મેં તે સ્ટોરમાં ફરી જઈને તેના માલિકને એક વાર અમારી પરિસ્થિતિ સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરવાનું નક્કી કર્યું.''

''હું પાછો તે સ્ટોરમાં ગયો અને હંમેશની જેમ જ સોડા ક્લાર્ક અને સેલ્સક્લાર્કને 'હેલો' કર્યું. પછી હું તેના માલિક પાસે ગયો. તેણે સસ્મિત મને આવકાર્યો અને પહેલા કરતા બમણો ઑર્ડર આપ્યો. મને ખૂબ નવાઈ લાગતી હતી કે આ ફેરફાર કેમ થયો ?'' મેં તેને પૂછી લીધું કે હજી તો થોડા કલાક પહેલા જ હું તમારી પાસે આવી ગયો હતો. તે દરમિયાન એવું શું બની ગયું કે તમે મને બમણો ઑર્ડર આપ્યો ? હું તે સમજવા માગું છું . તેણે પેલા સોડા ફાઉન્ટેન સાચવતા યુવાન પર આંગળી ચીંધી અને કહ્યું કે મારા ગયા પછી તે છોકરો મારી પાસે આવ્યો અને મને કહ્યું કે અહીં આવતા સેલ્સમૅનોમાં હું એક એવો સેલ્સમૅન હતો કે જે તેને અને સ્ટોરમાં કામ કરતી બીજી વ્યક્તિઓને 'હેલો' કહી અભિવાદન કરે છે ! આ એક માણસની બીજા માણસને કદર કરવાની રીત હતી. તેણે મને કહ્યું કે જો આ બિઝનેસ કોઈને પણ આપવાનો હોય તો તે 'મને' મળવો જોઈએ. માલિક તેની સાથે સંમત થયા અને હંમેશ માટે મારા સંનિષ્ઠ ગ્રાહક બની રહ્યા. બીજી વ્યક્તિઓમાં રસ લેવાનો મહત્ત્વનો ગુણ સેલ્સમૅનમાં હોવો જ જોઈએ તે વાત હું ક્યારેય નહીં ભૂલું – અને માત્ર સેલ્સમૅન કેમ, દરેક વ્યક્તિમાં આ ગુણ હોવો જોઈએ.

મારા અંગત અનુભવના આધારે હું એમ કહી શકું તેમ છું કે કોઈ પણ વ્યક્તિ પછી ભલે તે સહેલાઈથી હાથમાં ન આવે તેવી મહત્ત્વની વ્યક્તિ કેમ ન હોય – તેમનું ધ્યાન તમારા તરફ દોરી શકો છો, તેમનો સમય મેળવી શકો છો, તેમ જ તેમનો સહકાર પણ પામી શકો છો – જો તમે તે વ્યક્તિમાં સાચો રસ દાખવ્યો હોય તો તમે તે વ્યક્તિને જીતી લેવાના. હું એનો એક દાખલો આપું.

થોડાં વર્ષો પહેલાં મેં બ્રુકલીન ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઑફ આર્ટ એન્ડ સાયન્સમાં નવલકથાના લેખનકાર્ય વિશે એક કોર્સ લીધો હતો. તે કોર્સના ભાગરૂપે અમે કેથલીન નોરીસ, ફેની હર્સ્ટ, ઈદા ટરબૅલ, આલ્બર્ટ પાયસન અને રૂપર્ટ હ્યુજીસ જેવા ખ્યાતનામ તેમ જ વ્યસ્ત લેખકોને આમંત્રિત કરી તેમનો અનુભવ અમારા વિદ્યાર્થીઓને મળે તે માટે બ્રુકલીનમાં બોલાવવા માગતા હતા. અમે તે બધાને પત્ર લખીને જણાવ્યું કે અમે તેમના લખાણના પ્રશંસક છીએ. અમે તેમની સફળતાના રહસ્યને જાણવા માગીએ છીએ તેમ જ તેમની કિંમતી સલાહ મેળવવાની અમને ઊંડી ખ્વાહીશ છે.

આ મતલબના લખાણવાળા દરેક પત્રની નીચે અમારા દોઢસો જેટલા વિદ્યાર્થીઓની સહી પણ કરીને મોકલાવી હતી. વધારામાં તેમને એમ પણ જણાવ્યું કે અમને ખ્યાલ છે કે તમે ઘણા વ્યસ્ત રહો છો – તેથી અમારા માટે વર્ગ લેવા આવી શકશો નહીં, તેથી તમારી કાર્યપદ્ધતિ વિશે તથા તમારી જીવનશૈલી વિશે જાણવા માટે અમે પ્રશ્નો તૈયાર કરીને તમને મોકલાવીએ છીએ, જેના જવાબથી અમને ઘણું જાણવા મળશે. અમારો આ વિચાર તે બધાને ખૂબ ગમ્યો અને કોને ન ગમે ? તે બધા બ્રુકલીન આવીને અમને મદદરૂપ થયા.

આ જ રીતનો ઉપયોગ કરીને અમે થિયોડોર રૂઝવેલ્ટની કેબિનેટના ટ્રેઝરી ડિપાર્ટમેન્ટના સેક્રેટરી લેસ્લી એમ. શો, ટેફ્ટની કેબિનેટના એટર્ની જનરલ જ્યોર્જ ડબ્લ્યુ. વિકરશેમ, વિલિયમ જેનિંગ્સ બ્રાન, ફ્રેન્કલીન ડી. રૂઝવેલ્ટ અને એવી બીજી કેટલીય નામાંકિત વ્યક્તિઓને મારા 'પબ્લિક સ્પિકિંગ'ના કોર્સમાં તેમનું વક્તવ્ય આપવા આમંત્રિત કર્યા હતા.

પોતાના વખાણ સાંભળવા કોને નથી ગમતા ? પછી તે ફૅક્ટરીમાં કામ કરતા કારીગર

હોય, કે ઑફિસમાં કામ કરતા ક્લાર્ક હોય, કે પછી મોટા સામ્રાજ્યનો રાજા હોય – પ્રશંસા સૌને પ્યારી હોય છે. એક જર્મન સમ્રાટનો દાખલો જોઈએ. બીજા વિશ્વયુદ્ધના અંત સમયે તે કદાચ દુનિયાનો સૌથી ક્રૂર માનવી મનાતો અને લોકો તેને પુષ્કળ તિરસ્કાર અને ઘૃણાથી જોતા. પોતાની જાતને બચાવવા જ્યારે તે હૉલેન્ડ ભાગી છૂટ્યો ત્યારે તેના પોતાના દેશના લોકોએ તેનાથી મોં ફેરવી લીધું હતું. લોકોને તેના પ્રત્યે એટલો તિરસ્કાર અને રોષ હતો કે તેના શરીરના ટુકડેટુકડા કરીને અથવા થાંભલા સાથે બાંધીને તેને સળગાવી દેવામાં આવે તેવું ઇચ્છતા હતા. આટલા સળગતા વાતાવરણમાં પણ એક નાનકડા છોકરાએ તે સમ્રાટને સાચા દિલથી એક સાદો ને સરળ પત્ર લખ્યો, જેમાં તેણે તેની ભલમનસાઈની પ્રશંસા કરી હતી. નાનકડા છોકરાએ રાજાને લખ્યું હતું કે લોકો તેના માટે ભલે ગમે તે વિચારતા હોય પણ તે હંમેશા તેના સમ્રાટ તરીકે વિલ્હેમને જ જોશે. રાજાને તે નાનો પણ સરળ પત્ર ખૂબ સ્પર્શી ગયો અને તે બાળકને મળવા બોલાવ્યો. તે આવ્યો, તેની માતાને પણ સાથે લઈને આવેલો – અને પછી તેની સાથે રાજાએ લગ્ન કર્યા હતા. આ બાળકને 'મિત્રો' કેવી રીતે બનાવવા કે લોકોને કેવી રીતે પ્રભાવિત કરવા તે વિષય પરનું પુસ્તક વાંચવાની જરૂર નહોતી પડી. તે રીતે વર્તવા માટેની આપસૂઝ તેનામાં હતી.

જો આપણે મિત્રો બનાવવા માગતા હોઈએ તો તે લોકો માટે તેમનું મન સમજીને તેમને ગમતું કામ કરવું જોઈએ – તેમના માટે વિચારવાની સમજણ અને નિ:સ્વાર્થ ભાવે કામ કરવાની તૈયારી અને પૂરતો સમય આપવો ખૂબ જરૂરી છે. ડ્યૂક ઑફ વિન્ડસર જ્યારે પ્રિન્સ ઑફ વેલ્સ હતા તે સમયની વાત છે. તે દક્ષિણ અમેરિકાની સફરે જવાના હતા. દ. આફ્રિકાની બોલી સ્પેનિશ છે. દ. આફ્રિકાના પ્રવાસ દરમિયાન ત્યાંના સ્થાનિક લોકો સાથે સ્પેનિશમાં બોલી શકાય તે માટે તેમણે મહિનાઓ સુધી તાલીમ લીધી હતી અને ત્યાં ગયા ત્યારે સ્પેનિશમાં બોલ્યા તેથી લોકો પર તેમનો જાદુ છવાઈ ગયો એ સ્વાભાવિક હતું.

મારી વર્ષો જૂની ટેવ. મારા મિત્રોનો જન્મદિવસ કોઈ ને કોઈ રીતે જાણી લઉં. કેવી રીતે ? એક રીત બતાવું. મને જ્યોતિષશાસ્ત્રમાં સમ ખાવા જેટલોયે રસ નથી. છતાં સામી વ્યક્તિને પૂછી લઉં કે તને જન્મતારીખ પરથી નીકળતા ભવિષ્યકથનમાં રસ ખરો ? જન્મતારીખની આપણા જીવન પર કોઈ અસર પડે ખરી ? આમ વાત આગળ વધારીને તે વ્યક્તિની જન્મતારીખ, મહિનો વગેરે જાણી લઉં. દા.ત. તે મને કહે કે ૨૪મી નવેમ્બર, એટલે હું તેની સાથે વાતો કરું ત્યાં સુધી મનમાં '૨૪મી નવેમ્બર, ૨૪મી નવેમ્બર એમ ગોખ્યા કરું.' મારો મિત્ર જેવો મારાથી છૂટો પડે કે તરત હું '૨૪મી નવેમ્બર' મારા કાગળ પર ટપકાવી દઉં અને પછી એને મારી 'બર્થ-ડે બુક'માં ઉતારી લઉં. દરેક વર્ષની શરૂઆતમાં મારા કૅલેન્ડરમાં તે નામ સાથે લખી દઉં, જેથી મારા ધ્યાનમાં રહે. તે વ્યક્તિનો જન્મદિવસ આવે ત્યારે મારો પત્ર કે ટેલિગ્રામ તેને સૌથી પહેલો પહોંચી જ ગયો હોય. એ વ્યક્તિ એટલી ખુશ થઈને આનંદથી ઝૂમી ઊઠે ! એવી કેટલીય વ્યક્તિઓ છે જેને તેમના જન્મદિવસે માત્ર મેં જ યાદ કર્યા હોય !

આપણે મિત્રો બનાવવા માગતા હોઈએ ત્યારે તે લોકોને દિલથી, ઉષ્માથી મળવું જોઈએ. અરે, ટેલિફોન પર પણ આ જ આત્મીયતાથી વાત કરવી જોઈએ. કોઈ વ્યક્તિ તમને ફોન કરે ત્યારે તમારા 'હેલો' કહેવાના રણકાર પરથી જ તેને ખ્યાલ આવી જતો હોય છે કે તમે તેનો ફોન આવવાથી કેટલા ખુશ થયા છો ! ઘણી કંપનીઓ તેમના ટેલિફોન-ઑપરેટરને ખાસ ટ્રેઇનિંગ આપે છે – તેમના ગ્રાહકો સાથે ઉમળકાથી, ઉત્સાહથી, વિવેકથી વાત કરવા માટેની તાલીમ અને ખરેખર તે જરૂરી છે, કારણ કે ટેલિફોન ઑપરેટર જે રીતે ગ્રાહકને ફોન પર માનથી બોલાવે, તેમાં ગ્રાહકને પોતાનું માન જળવાયાની લાગણી થાય છે. એટલે હવે જ્યારે આપણે ટેલિફોન પર વાત કરીએ ત્યારે આટલું જરૂરથી યાદ રાખીએ.

બીજી વ્યક્તિઓમાં સાચો રસ લેવાથી માત્ર મિત્રો જ સારા બનાવાય છે એવું નથી. બીજાયે ફાયદા થાય છે. તમારા બિઝનેસમાં તમને સારા ગ્રાહકો પણ મળી રહે છે – ટકી રહે છે. તમને પ્રામાણિક રહે છે. ન્યૂ યોર્કની નેશનલ બૅન્ક ઑફ અમેરિકાના એક જર્નલના એક અંકમાં પ્રકાશિત થયેલો એક પત્ર છે – તે બૅન્કની એક થાપણદાર મેડેલીન રોઝડેલનો પત્ર :

"હું ખૂબ આનંદ સાથે તમારી બૅન્કની પ્રશંસા કરતા જણાવું છું કે તમારી બૅન્કના સ્ટાફની દરેક વ્યક્તિ વિવેકી, નમ્ર અને મદદ કરવા હંમેશા તત્પર રહેતી હોય છે. તમારા 'ટેલર' ઘણા સમય પછી મને મળ્યા ત્યારે પણ મને જે ઉમળકાથી બોલાવી છે, તેનાથી મને ઘણો આનંદ થયો છે."

"ગયા વર્ષે મારી માતાને માંદગીના કારણે હૉસ્પિટલમાં દાખલ કરવા પડ્યાં અને હૉસ્પિટલમાં પાંચ મહિના સુધી રહેવું પડ્યું તે દરમિયાન હું બૅન્કમાં ટેલર મેરી પેટ્રુસીલો પાસે જતી. તેને મારી માતાની ચિંતા થતી અને હંમેશા તેની ખબર પૂછતી – "હવે તમારાં માતાની તબિયત કેમ છે ? ખોરાક લઈ શકે છે ? દિવસે દિવસે સારું થતું જાય છે ?" *

તમે જ વિચારો, જો આટલી આત્મીયતાથી ટેલર વાત કરતા હશે, તો મિસિસ રોઝડેલ તે જ બૅન્કમાં તેનું ખાતું ચાલુ રાખે તો તેમાં કંઈ શંકા ખરી ?

ન્યૂ યોર્કની એક અગ્રગણ્ય બૅન્કના એક કર્મચારી ચાર્લ્સ આર. વૉલ્ટરને એક ખાસ સંસ્થાનો 'કૉન્ફીડેન્શિયલ રિપોર્ટ' તૈયાર કરવાનો હતો. તે માટે એને જોઈતી અગત્યની વિગતો જલદીથી આપી શકે તેવી એક જ વ્યક્તિને તે જાણતો હતો. તે માટે મિ. વૉલ્ટર તે પ્રેસિડેન્ટની ઑફિસે ગયા ત્યારે તેની સેક્રેટરી કૅબિનના અધખુલ્લા બારણાંમાંથી કહી રહી હતી કે આજે તેને એક પણ ટિકિટ મળી નથી.

પ્રેસિડેન્ટે મિ. વૉલ્ટરને તે બાબતમાં જણાવ્યું કે, "મારો બાર વર્ષનો પુત્ર ટિકિટો ભેગી કરે છે – તેને ટિકિટસંગ્રહનો ભારે શોખ છે."

મિ. વૉલ્ટર તો પોતાના 'મિશન' માટે આવેલા. તે માટે તેમણે પ્રશ્નો પૂછ્યા પણ પ્રેસિડેન્ટ તેના જવાબ આપવાના મૂડમાં નહોતા. તેમણે બધા પ્રશ્નોના સર્વસામાન્ય જવાબ આપ્યા. એમાંથી મને કોઈ વિશેષ માહિતી સાંપડી નહીં.

તેમને કોઈ વાત જ નહોતી કરવી. એ વાત કરવા માગતા જ નહોતા, એ દેખાઈ આવતું હતું એટલે મારી તેમની સાથેની આ ટૂંકી મુલાકાત નિષ્ફળ ગઈ.

વૉલ્ટરે આ આખી વાત ક્લાસને સંબોધીને કહી હતી : "હકીકતમાં સાચે જ હવે મારે શું કરવું તેની મને સમજણ પડતી નહોતી. હું મૂંઝાઈ ગયો હતો – ત્યાં મને યાદ આવ્યું કે પેલી સેક્રેટરી શું બોલતી હતી – ટિકિટો – બાર વર્ષનો દીકરો... અને અચાનક મારા મગજમાં ઝબકારો થયો કે મારી બૅન્કમાં ફૉરેન ડિપાર્ટમેન્ટમાં આવતી ટિકિટો ભેગી કરવામાં આવે છે – દુનિયાભરના દેશોમાંથી બૅન્ક પર પત્રો આવતા ને તેના પરથી ટિકિટો સાચવીને ઉખાડી લેવામાં આવતી. તે સંઘરેલી ટિકિટો મને કામમાં આવી."

"બીજા દિવસે બપોરે હું તેમને મળવા ગયો અને તેમને સંદેશો કહેવડાવ્યો કે હું તેમના પુત્ર માટે થોડી ટિકિટો લઈને આવ્યો છું. મારો ઉત્સાહ પણ માતો નહોતો. એમણે ઉષ્માપૂર્વક મારી સાથે હાથ મિલાવ્યા – કૉંગ્રેસના કામ માટે ગયો હોત તો આટલા ઉત્સાહપૂર્વક હાથ મિલાવ્યા હોત ? – તેમનો ચહેરો હાસ્યથી ચમકી ઊઠ્યો અને તરત જ બોલ્યા : "મારા જ્યૉર્જને આ ટિકિટો બહુ જ ગમશે." એ ટિકિટોને જોતા જોતા જાણે પંપાળતા હોય તેમ કહેવા લાગ્યા : "આ ટિકિટો જુઓ ! મારા દીકરાને તો જાણે ખજાનો મળી ગયો !"

ત્યાર પછી અમે અડધોએક કલાક તો તેમના દીકરાની અને તેના ટિકિટોના શૉખ વિશેની વાતો કરી અને ત્યાર પછી લગભગ એક કલાક જેટલો સમય મારી પાછળ ગાળ્યો.

મને જોઈતી બધી જ માહિતી બારીકાઈથી આપી. એના માટે મારે કંઈ વધારે કહેવું પણ નહોતું પડ્યું. તે જેટલું જાણતા હતા તે બધું જ મને જણાવ્યું. તેમણે તેમની હાથ નીચે કામ કરતી વ્યક્તિઓને બોલાવીને તેમને પણ કેટલુંક જરૂરી પૂછી લીધું. તેમની સાથે સંકળાયેલી વ્યક્તિઓને પણ ફોન કર્યા. તેમણે મને હકીકતો, રિપોર્ટ, માહિતી અને આંકડાઓથી લાદી દીધો. અખબારના ખબરપત્રીઓની ભાષામાં મારી પાસે 'સ્કૂપ' હતો.

કૉન્ફીડેન્શિયલ રિપોર્ટ માટે જોઈતી ઘણી બધી માહિતી આપનાર – સૌથી પહેલી માહિતી આપનાર હું હતો.''

''મેં શું આપ્યું હતું ? થોડી ટિકિટો ! તેને જીતવા માટે મેં તેનામાં, તેના પુત્રમાં, તેના પુત્રના શૉખમાં રસ લીધો હતો.''

અહીં એક બીજું ઉદાહરણ આપું :

ફિલાડેલ્ફિયાના સી. એમ. નેફ્લે જુનિયર એક મોટા ચૅઇન સ્ટોરના ગ્રૂપમાં ઈંધણ (ફ્યુએલ) વેચવાનો પ્રયત્ન કરતા હતા પણ તે ચૅઇન સ્ટોર કંપનીએ તેમના શહેરની બહારના બીજા એક ડીલર પાસેથી ઈંધણ ખરીદવાનું ચાલુ રાખ્યું હતું અને નેફ્લેને પાછલા બારણેથી દૂર કરી દીધા હતા. તે ખૂબ અકળાયેલા હતા. ગુસ્સામાં હતા. એક વાર મારા વર્ગમાં રાત્રે એક વાર્તાલાપમાં તે આવેલા, તે દરમિયાન તેમણે ચેઇન સ્ટોર પ્રત્યેનો પોતાનો રોષ ઠાલવ્યો અને તેમને રાષ્ટ્ર માટે ચેઇન સ્ટોર અનિષ્ટ તત્ત્વ જેવો છે એમ પણ કહ્યું. હજી તેમને ખૂબ નવાઈ લાગતી કે તે ચેઇન સ્ટોરમાં તેમનો માલ કેમ વેચી નહોતા શક્યા.

હવે મેં તેમને એક બીજી યુક્તિ અજમાવવાનું સૂચન કર્યું. તે માટે શું થયું એ ટૂંકમાં બતાવી દઉં. કોર્સમાં ભાગ લેનારા સભ્યો માટે મેં એક ચર્ચા – ડીબેટ ગોઠવી અને વિષય રાખ્યો : ચેઇન સ્ટોરનો ફેલાવો.

નેફ્લેએ મારી સલાહ પ્રમાણે આ વિષયમાં નકારાત્મક બાજુ લીધી. ચેઇન સ્ટોરનો બચાવ કરવા તે તૈયાર થયા. તે સીધા ચેઇન સ્ટોર ઑર્ગેનાઇઝેશનના અધિકારી પાસે ગયા અને તેને તેનું ઈંધણ વેચવામાં રસ નથી. એને વેચવાની ગરજ નથી એવા ભાવ સાથે કહ્યું : ''અહીં હું તમને ઈંધણ વેચવાનો પ્રયત્ન કરવા નથી આવ્યો પણ તમે મને થોડા મદદરૂપ થાઓ તેવી મારી આશા સાથે આવ્યો છું.'' પછી તેણે તેની 'ડીબેટ' વિશે જણાવ્યું અને કહ્યું, ''આ ડીબેટ વિશે મારે જે માહિતી જોઈએ છે તે માટે મને તમારા સિવાય બીજા કોઇનો વિચાર આવે જ નહીં અને હું આ ડીબેટ જીતવા માટે ખૂબ ઉત્સુક છું. તમારાથી શક્ય તેટલી મને મદદ કરશો તો હું તમારો આભારી થઈશ.''

એ પછીની કહાની મિ. નેફ્લેના શબ્દોમાં વાંચીએ :

''મેં તે વ્યક્તિ પાસે માત્ર તેની એક મિનિટ માગી હતી અને એ એક જ મિનિટ માટે મને મળવા માટે તૈયાર થયા. મેં મારો કેસ તેમને કહેવાનો શરૂ કર્યો. એમને એમાં રસ પડવા લાગ્યો એટલે મને ખુરશીમાં બેસીને વાત કરવા માટે જણાવ્યું. મેં પૂરા એક કલાક ને સુડતાલીસ મિનિટ સુધી એમની સમક્ષ મારી વાત રજૂ કરી. એમના એક બીજા અધિકારીએ ચેઇન સ્ટોર વિશે એક પુસ્તક લખ્યું હતું, તેમને પણ બોલાવ્યા. તેમણે નેશનલ ચેઇન સ્ટોર ઍસોસિયેશનમાંથી તે પુસ્તકની એક નકલ મગાવીને મને આપી જે મને ખૂબ મદદરૂપ થઈ. એ માનતા કે ચેઇન સ્ટોર દ્વારા તે માનવતાનું કાર્ય કરે છે. એ જે કામ કરે છે, તેનાથી હજારો લોકો તેનો ફાયદો મેળવે છે અને તેનું તેમને ગૌરવ હતું. વાતો કરતી વખતે તેમની આંખોમાં આત્મવિશ્વાસની એક ચમક દેખાતી હતી અને મારે કબૂલ કરવું જ પડે કે તેમણે મને જે વાતો કરી, જે કદી મેં ધારી પણ નહોતી તેવી વાતોથી મારી આંખો ખૂલી ગઈ. તેમની વાતોએ મારી વિચારશક્તિમાં ધરમૂળ ફેરફાર લાવી દીધો હતો.''

"અમારી વાત પૂરી થયા પછી હું પાછો જવા નીકળ્યો ત્યારે તે બારણાં સુધી મને મૂકવા આવ્યા, મારા ખભે હાથ મૂકીને 'ડીબેટ' માટે શુભેચ્છાઓ આપી અને ફરી તેમને મળીને તે ડીબેટના પરિણામ જણાવવા મને કહ્યું. તેમણે કહેલા છેલ્લા શબ્દો : "હવે પછી તમે મને મળવા જરૂર આવો. તમને ઈંધણ માટે ઑર્ડર આપવાનું મને ગમશે."

"મારા માટે તો આ ચમત્કાર જ હતો."

ઈંધણ ખરીદવા માટે મેં જરાયે વાત નહોતી કરી પણ તેમને અને તેમના પ્રશ્નોને સમજવા માટે મેં સાચો રસ દાખવ્યો હતો. તેના કારણે જ મેં બે કલાકમાં જે મેળવ્યું તે મારામાં અને મારી પ્રોડક્ટમાં રસ લે એવા મારાં બીજાં દસ વર્ષના પ્રયત્નો પછી પણ ન મેળવી શક્યો હોત.

મિ. નેફ્લે, તમને આ નવા સત્યની ખોજ થઈ છે એવું ન મનાશો. આ જ વાત ઈસુ-ખ્રિસ્ત જન્મના લગભગ સો વર્ષ પહેલાં રોમન કવિ પબ્લિલિયસ સાયરસે માર્મિક રીતે સમજાવી છે : "આપણે જો અન્યમાં રસ લઈશું તો તે પણ આપણામાં રસ દાખવશે."

માનવસંબંધોના તાણાવાણા અનેક રીતે સમજી શકાતા હોય છે અને તેમાંનો એક બહુ અગત્યનો તાર છે – તમે જે વ્યક્તિમાં સાચો રસ દાખવો છો, તેનો તેને અહેસાસ થવો – તે વ્યક્તિને ખબર પડવી જોઈએ કે તમે તેનામાં દિલથી રસ લો છો અને આ માત્ર રસ લેનાર માટે જ નહીં, જેના માટે રસ લો છો તે વ્યક્તિ માટે પણ એટલું જ જરૂરી છે કારણ કે તેનાથી બંને પક્ષને તેનો લાભ મળે છે.

લૉંગ આઈલૅન્ડ, ન્યૂ યોર્કમાં અમારો કોર્સ લેવા આવેલા માર્ટિન ગીન્સબર્ગે એક સંવેદનશીલ વાત કહી હતી કે એક નર્સે તેમનામાં ખાસ રસ લીધો તેની કેટલી ગાઢ અસર તેમના જીવન પર પડી હતી !

હું અત્યારે યાદ કરું છું. એ 'થેન્ક્સગિવિંગ ડે' હતો. મારી ઉંમર ત્યારે માત્ર દસ વર્ષ. સિટી હૉસ્પિટલના જનરલ વૉર્ડમાં મારો પલંગ હતો. બીજે દિવસે મારા પર હાડકાને લગતી એક મોટી સર્જરી થવાની હતી. ઘણા મહિનાઓ સુધી મારે પીડા વેઠવાની હતી, હું બહાર નીકળી શકવાનો નહોતો તેની મને ખબર હતી. મારા પિતા અવસાન પામ્યા હતા. એક નાનકડા ઍપાર્ટમેન્ટમાં હું અને મારી માતા રહેતાં હતાં. અમારું ગુજરાન રાન સરકાર ચલાવતી. મારી માતા તે દિવસે મને મળવા આવી શકે તેમ નહોતી.

"દિવસ શરૂ થતા જ મને એકલવાયું લાગવા માંડ્યું. બીક લાગવા માંડી. એક પ્રકારની ઉદાસી મારા મનમાં છવાઈ ગઈ. મારી માતા ઘેર એકલી જ મારી ચિંતા કરતી બેઠી હશે. એને એકલાં જ જમવું પડતું હશે અને 'થેન્ક્સગિવિંગ ડે ડીનર' માટે તેની પાસે પૂરતા પૈસાય નહોતા એ પણ હું ક્યાં નહોતો જાણતો !"

મારી આંખોમાં આંસુના પૂર ઊમટી આવ્યા. મેં મારા ઓશીકાની ખોળની અંદર માથું ખોસી દીધું. માથા ઉપર ખોળ ઢાંકી દીધી અને મનમાં ને મનમાં ચુપચાપ હીબકાં ભરીને રડવા લાગ્યો. મને એટલું લાગી આવતું હતું કે મારું આખું શરીર ધ્રૂજતું હતું.

મારા હીબકાનો અવાજ સાંભળીને એક યુવાન નર્સ મારી પાસે આવી. ઓશીકાની ખોળ મારા માથા પરથી હટાવી અને મારા આંસુ લૂછી મને સાંત્વન આપ્યું. પછી તે મને કહેવા લાગી કે તે પોતે આજે સાવ એકલી છે, તે દિવસે કામના કારણે તેના કુટુંબ પાસે જઈ શકે તેમ નથી. પછી તેણે તેની સાથે જમવા માટે મને કહ્યું. તે તેની સાથે જમવાની બે થાળી લઈને આવી. હૅશ પોટેટો, કેન્સબરી, બ્રેડ-સ્લાઇસ વગેરે તેમાં હતું અને ડેઝર્ટ માટે આઇસ્ક્રીમ પણ લઈને આવી હતી. તેણે મારી સાથે શાંતિથી વાતો કરી ને મારી બધી બીક દૂર કરી. તેની ડ્યૂટી સાંજે સાડા ચાર વાગે પૂરી થતી હોવા છતાં તે છેક રાત્રે ૧૧.૩૦ સુધી મારી સાથે જ હતી. તે

મારી સાથે પત્તાં રમી, બીજી જાત જાતની વાતો કરી. મને વાર્તાઓ કહી અને છેવટે મને સુવાડીને એ ગઈ.

"એ પછી ઘણા 'થેન્ક્સગિવિંગ ડે' આવ્યા ને ગયા – પણ તે 'થેન્ક્સગિવિંગ ડે' જ્યારે મારી ઉંમર માત્ર દસ વર્ષની હતી તે 'થેંન્ક્સગિવિંગ ડે' – મને જિંદગીભર યાદ રહેશે, કારણ કે તે દિવસે એક અજાણી વ્યક્તિએ મારી એકલતા, નિરાશા, હતાશા અને બીક દૂર કરીને મને હૂંફ અને પ્રેમ આપ્યાં હતાં – મને શક્તિ આપી હતી, જેની મને ખૂબ જરૂર હતી."

ટૂંકમાં

તમારામાં બીજી વ્યક્તિઓ રસ લે એમ ઇચ્છતા હોવ,
તમે સાચી મિત્રતા કેળવવા ઇચ્છતા હોવ,
તમે બીજી વ્યક્તિને મદદ કરવા ઇચ્છતા હોવ અને
સાથે તે જ સમયે તમને પણ મદદ થાય તેમ
ઇચ્છતા હોવ, તો મનમાં ગાંઠ વાળી લો.

"બીજા લોકોમાં તમે સાચો રસ લેતા થાઓ."

---

* 'ઇગલ', વોલ્ટર નેશનલ બેન્ક અફ અમેરિકા ન્યૂયોર્કનું પ્રકાશન માર્ચ ૩૧, ૧૯૭૮.

૧૨

લોકોને તમારી સાથે તરત જ સહમત કરવાના ઉપાયો

એ દિવસે હું ન્યૂ યોર્કની આઠમા એવન્યુની તેત્રીસમી સ્ટ્રીટમાં આવેલી પૉસ્ટઑફિસમાં એક પત્ર રજિસ્ટર્ડ કરાવવાની બારી પાસે લાઇનમાં ઊભો હતો. મારો નંબર આવે તેની રાહ જોતો હતો ત્યારે મારી નજર તે બારી પર કામ કરતા ક્લાર્ક પર પડી. મને લાગ્યું કે તેનું કામ તે રસથી નહોતો કરતો પણ તેના ચહેરા પર કંટાળાના ભાવ દેખાતા હતા. રોજેરોજ એકધાર્યું કામ – કવરના વજન કરવા, સ્ટેમ્પ આપવી, છૂટા પૈસા ગણવા, તેનો હિસાબ રાખવો, રસીદો બનાવવી – કેટલાંય વર્ષોથી તે આ એકધાર્યા કામથી કંટાળી ન જાય તો નવાઈ ! હું તો રહ્યો આનંદી માણસ. મને થયું કે હું પણ થોડી વાર માટે આ ક્લાર્કને મારા જેવો આનંદી બનાવી દઉં ! તે માટે મારે મારા નહીં પણ એના વિશે તે ખુશ થઈ જાય તેવું કંઈક કહેવું જોઈએ. પછી મેં મારી જાતને પૂછ્યું : "એના સાચા વખાણ કરી શકાય તેવું એનામાં શું હશે ?" ઘણી વાર આ પ્રશ્નનો જવાબ શોધવો સહેલો નથી હતો અને જ્યારે તે અજાણી વ્યક્તિ માટે હોય તો તો ખાસ અઘરું પડે, પણ આ કિસ્સામાં તો વખાણ કરવા લાયક એક ચીજ તદ્દન સહેલાઈથી મારા ધ્યાનમાં આવી ગઈ અને તે હતા તેના વાળના ઝુલ્ફા ! તેના ઘટ્ટ વાળ !

એટલામાં મારો વારો આવ્યો. તે મારા કવરનું વજન કરતા હતા ત્યારે મેં તેના વાળની પ્રશંસા કરતા કહ્યું : "સાચે જ મારા માથા પર તમારા જેવા વાળ હોત તો મારી ખુશીનો પાર ન હોત !"

એકદમ તેણે મારી સામે જોયું અને મારી સામે જોઈને એનો ચહેરો ચમકી ઊઠ્યો અને નમ્રતાથી કહ્યું : "અરે, અત્યારે મારા વાળ પહેલા જેવા તો રહ્યા જ નથી. એક જમાનામાં મારા વાળની શોભા જ કંઈ જુદી હતી."

મેં તેના ઉત્સાહને વધાવતા કહ્યું કે ભલે તેના વાળ પહેલા તેના જુવાનીના દિવસોમાં હતા તેટલા સુંદર ના પણ હોય, થોડા ઓછા થવા છતાં તેની ચમક ઘણી સારી છે. એવી એને ખાતરી આપી તેથી એ ખૂબ ખુશ થઈ ગયો હતો. અમારી આ મજાની વાત ચાલતી હતી ત્યારે તેણે છેલ્લે મને કહ્યું : "પહેલા પણ ઘણા લોકો મારા વાળની સુંદરતાને વખાણતા હતા."

હું શરત મારીને કહી શકું કે તે લંચ લેવા ગયો હશે ત્યારે હવામાં ઊછળતો હશે ! રાત્રે ઘેર જઈને તેની પત્ની સાથે પણ આ જ વાત કર્યા કરતો હશે. અરીસા સામે ઊભો રહીને સ્વગત બોલતો હશે :

"આ માથા પર કેટલા સુંદર મજાના વાળ છે !"

મારે જે કરવું હતું તે મને મળી ગયું. મારે નિરસતાથી કામ કરતા ક્લાર્કને ખુશ જોવો હતો ! ને તે ખુશ થઈ ગયો હતો.

એક જાહેર પ્રવચનમાં મેં આ વાત કહી ત્યારે એક વ્યક્તિએ આવીને મને પૂછ્યું કે, "આમ કરવાથી તમે શું મેળવવા માગતા હતા ?"

આ પ્રશ્ન સાંભળીને મને તો ખૂબ નવાઈ લાગી. આપણે કોઈને થોડી ખુશીની પળો આપીને બદલામાં તેની પાસેથી કંઈક મેળવવાની અપેક્ષા રાખીએ, એટલા સ્વાર્થી કેવી રીતે બની જવાય ? આપણો અંતરાત્મા જો આટલો સંકુચિત હોય તો બધી જગ્યાએથી નિષ્ફળતા જ મળે.

હવે તમારા પ્રશ્નનો જવાબ આપું. પેલા પોસ્ટ-ઑફિસના ક્લાર્કના વખાણ કરવાથી મને શું મળ્યું ? એનાથી મને જે આનંદ મળ્યો તે હું વર્ણવી શકું તેમ નથી. તેના મોં પર ખુશી જોવાથી મને ઊંડો સંતોષ મળ્યો – બદલામાં મારે કંઈ જોઈતું નહોતું. એ નિઃસ્વાર્થ ભાવને કારણે મારી સંતોષની લાગણી મારા મનમાં લાંબા સમય સુધી છવાયેલી રહેશે – અને મારું જીવન સંગીતમય બનાવશે. મારે મન એનું ઘણું મહત્ત્વ છે.

માનવસંબંધોને સ્પર્શતો ખૂબ મહત્ત્વનો એક નિયમ છે. આપણે તે નિયમને અનુસરીએ તો મોટે ભાગે કંઈ મુશ્કેલી નડતી નથી. ખરેખર તો તેને અનુસરવાથી તમને ઘણા મિત્રો મળી રહેશે અને તમને નિરંતર સુખનો અનુભવ થશે. આપણે તે નિયમનો ભંગ કરીએ તો અગણિત મુશ્કેલીઓ સામે આવીને ઊભી રહેશે. એ નિયમ છે : “સામી વ્યક્તિને તે મહત્ત્વની છે, તેવું હંમેશા અનુભવવા દો.” આપણે આગળ નોંધ્યું તે પ્રમાણે જ્હોન ડેવી કહે છે કે પોતાની મહત્તા મેળવવાની ઇચ્છા હોવી એ દરેક મનુષ્યની ઊંડામાં ઊંડી ઝંખના છે. તે માટે વિલિયમ જેમ્સે સાચું જ કહ્યું છે : “મનુષ્ય માત્રમાં પ્રશંસાની ભૂખ ઊંડે ઊંડે રહેલી છે અને મનુષ્ય સ્વભાવનું આ સર્વસામાન્ય લક્ષણ છે.” આ લક્ષણ મનુષ્યને પ્રાણીઓથી જુદો પાડે છે. આ જ લાગણી – મહત્તાની લાગણીના કારણે મનુષ્ય જાતિનો વિકાસ થયો છે.

હજારો વર્ષોથી કેટલાય ફિલસૂફો માનવસંબંધ વિશે જાત જાતની ધારણાઓ તેમ જ ચર્ચાઓ કરતા આવ્યા છે. તે બધાનો નિષ્કર્ષ એક જ છે અને તે નવો નથી – ઇતિહાસ જેટલો જૂનો છે. પચીસસો વર્ષ પહેલાં ઝોરોસ્ટરે પર્શિયાના અનુયાયીઓને તેનો ઉપદેશ આપ્યો હતો. ચોવીસમી સદી પહેલા ચીનમાંના મોટા ફિલૂસફ કન્ફ્યુશિયસે પણ આ જ ઉપદેશ આપ્યો હતો. પચીસમી સદી પહેલા તાઓઇઝમના પ્રણેતા લાઓત્સે એ વેલી ઑફ હાનમાં તેમના શિષ્યોને પણ આ જ નિયમ સમજાવ્યો હતો. ઈસુ ખ્રિસ્તના જન્મના પાંચસો વર્ષ પહેલાં પવિત્ર ગંગા નદીના કિનારે બુદ્ધે પણ આ જ ઉપદેશ આપ્યો હતો. વર્ષો પહેલાં લખાયેલા ભારતીય સંસ્કૃતિના મહાગ્રંથોએ પણ તે જ વાતનો મહિમા શીખવ્યો હતો. ઓગણીસમી સદી પહેલા જીસસે જુડિયાની પહાડીઓમાં તે ઉપદેશ આપ્યો હતો. જીસસે માત્ર એક વાક્યમાં આ નિયમનો સાર સમજાવ્યો છે. કદાચ વિશ્વનો સૌથી અગત્યનો નિયમ : “બીજા લોકો તારા માટે શું કરે, તેવું તું જે ઇચ્છે તે જ તું એમના માટે પણ કર.”

તમે હંમેશા એવી આશા રાખતા હો છો કે જે લોકો સાથે તમે કામ કરો તે તમારી વાતને સ્વીકૃતિ આપે. તમે ઇચ્છો છો કે બીજા લોકો તમારી સાચી કદર કરે. તમે ઇચ્છો છો કે તમારી નાનકડી દુનિયામાં તમારું મહત્ત્વ જળવાય. જોકે એના માટે તમારી ખોટી સસ્તી પ્રશંસા થાય એવું નથી ઇચ્છતા પણ તમારી યોગ્ય અને સાચી પ્રશંસાની તમને ઊંડી ઊંડી ઝંખના તો હોય છે જ. તમે ઇચ્છો છો કે તમારા મિત્રો તેમ જ સંબંધીઓ, ચાર્લ્સ શ્વાબના શબ્દોમાં કહીએ તો : “દિલથી તમારા માટે સાચો અભિપ્રાય આપે અને ઉદારતાથી તમારી યોગ્ય પ્રશંસા કરે.”

તે માટે આ સોનેરી નિયમ :

“અન્યમાં રસ લો, તે તમારામાં રસ લેશે. ઉપરાંત સામી વ્યક્તિ પાસેથી તમે જે અપેક્ષા રાખતા હો, તેવું જ તમારું વર્તન તેમની તરફ રાખો.”

ક્યાં ? કેવી રીતે ? ક્યારે ? આ બધા પ્રશ્નોનો એક જ જવાબ છે – હરહંમેશા અને સર્વત્ર. દરેક જગ્યાએ, દરેક વાતમાં, ઘરમાં ને બહાર, કુટુંબીજનો સાથે ને મિત્રો સાથે આ

સોનેરી નિયમને અનુસરો તો તમારા જીવનમાં ચમત્કાર સર્જાઈ જશે.

ચેરિટી કૉન્સર્ટ વખતે રિફ્રેશમેન્ટ બુથ પર ચાર્જ લેતી વખતે ઊભી થયેલી એક નાજુક પરિસ્થિતિને કેવી રીતે સંભાળી લીધી તે વિશે યુ. ક્લેર – વિન્સ્કોન્સીનના ડેવિડ જી. સ્મિથે અમારા કોર્સમાં વાત કરી હતી.

"કૉન્સર્ટની રાત્રે હું પાર્કમાં પહોંચ્યો ત્યારે રિફ્રેશમેન્ટ સ્ટેન્ડની બાજુમાં બે વયસ્ક સ્ત્રીઓ ઠઠ્ઠામશ્કરી કરતી ઊભી હતી. બંને જણા એમ વિચારતા હતા કે આ પ્રોજેક્ટનો ચાર્જ તેમણે સંભાળવાનો છે એવું તેમની વાતો પરથી લાગતું હતું. હવે મારે શું કરવું તેનો વિચાર કરતો હું ઊભો હતો, એટલામાં સ્પોન્સરિંગ કમિટીના એક સભ્યે મારી પાસે આવીને મને કૅશ-બૉક્સ આપીને તે પ્રોજેક્ટ સંભાળી લેવા માટે મારો આભાર માન્યો. જેન અને રોઝાની મારી મદદનીશ તરીકે ઓળખાણ કરાવી અને તે ચાલી ગઈ."

"એક ચૂપકીદીભર્યું મૌન સેવાયું. કૅશ-બૉક્સની અગત્યતા મને સમજાઈ ગઈ. કૅશ-બૉક્સ એટલે જવાબદારી. મેં મનમાં કંઈક નક્કી કરી લીધું અને કૅશ-બૉક્સ રોઝાના હાથમાં આપ્યું અને તેને જણાવ્યું કે મને પૈસાનો મામલો બહુ ફાવતો નથી. તેથી જો તે જવાબદારી તે પોતે લઈ શકે તો મને રાહત થશે. પછી મેં જેનને કહ્યું કે રિફ્રેશમેન્ટનું કામ કરવા માટે જો તે બે ટીનએજર્સ છોકરીઓ લાવી શકે તો તે બંનેને સોડા મશીન ચલાવવા માટે રાખી લેવી અને તે કામની સંપૂર્ણ જવાબદારી જેને સંભાળી લેવી અને તે પ્રમાણે જ થયું."

"અમારી સાંજ બહુ મજાની રહી – રોઝે હોંશે હોંશે પૈસા ગણીને તેનો હિસાબ રાખ્યો. જેને પેલી બે ટીનએજર્સ છોકરીઓ પર દેખરેખ રાખી અને મેં કૉન્સર્ટની મજા માણી."

પ્રશંસા કરવા માટે બહુ દૂર નથી જવું પડતું. તેના માટે તમારે ફ્રાન્સના એમ્બેસેડર કે ક્લેમબેક કમિટીના ચૅરમૅન જેવી મોટી પદવીઓ મેળવવાની જરૂર નથી હોતી. રોજબરોજના વ્યવહારિક કામોમાંથી પણ તેનો જાદુ ચલાવી શકો છો.

કોઈ વાર એવું બને કે તમે રેસ્ટોરન્ટમાં ઑર્ડર આપ્યો ફ્રેન્ચ ફ્રાયનો અને વેઇટ્રેસ લઈ આવી મેશ્ડ પોટેટો ! તે વખતે તમે જો પ્રેમથી તેને કહો કે, 'તકલીફ બદલ દિલગીર છું પણ મને ફ્રેન્ચ ફ્રાય વધારે પસંદ છે.' મોટે ભાગે તે જવાબ આપશે કે, "બિલકુલ તકલીફ નથી" અને તે મેશ્ડ પોટેટોના બદલે ફ્રેન્ચ ફ્રાય આનંદથી બદલી આપશે. કારણ ? તમે તેને માનથી બોલાવી હતી.

"તમને તકલીફ પડી તે માટે તમારો આભાર માનું છું." "તમે ઘણા ઉદાર છો", "આટલું તમે ન કરો", "તમને વાંધો છે ?" "આભાર તમારો" – જેવા નાના નાના વિવેકી શબ્દોનો રોજબરોજની જિંદગીમાં ઉપયોગ કરવાથી જીવનમાં ઘર્ષણના પ્રસંગો ઓછા બને છે અને તેનાથી તમારી એક ઉમદા વ્યક્તિ તરીકેની ઓળખ ઊભી થાય છે.

એક બીજું ઉદાહરણ લઈએ – હૉલ કેઇનની નવલકથાઓ – "ધ ક્રિશ્ચિયન, ધ ડિમસ્ટર, ધ મેન્ક્સમૅન" અને બીજી ઘણી નવલકથાઓ, જે આ સદીના આરંભમાં બેસ્ટસેલર નવલકથાઓ હતી. તેનો વાચકવર્ગ વિશાળ હતો. લાખો લોકોએ આ નવલકથાઓ વાંચીને વખાણી હતી. તે એક લુહારનો દીકરો હતો. માત્ર આઠ ધોરણ ભણ્યો હતો અને છતાં તેના મૃત્યુ વખતે તેના સમયનો તે સૌથી ધનિક સાહિત્યકાર હતો.

વાત એમ બની હતી : હૉલ કેઇનને સૉનેટ તથા કથાકાવ્યો ખૂબ ગમતા. તેથી તે ડાન્ટે ગેબ્રિઅલ રોઝેટ્ટીની બધી જ કવિતાઓ ખૂબ ઝડપથી અને ઉત્સાહથી વાંચી કાઢતો. તેણે રોઝેટ્ટી વિશે એક નિબંધ લખ્યો હતો, જેમાં તેની કળાસૂઝની ભારોભાર પ્રશંસા કરી હતી અને તે નિબંધની એક નકલ રોઝેટ્ટીને પણ મોકલી હતી. તે વાંચીને રોઝેટ્ટી તો ખૂબ ખુશ થયા અને મનોમન વિચારવા લાગ્યા કે : "મારી શક્તિઓ વિશે જે યુવાન આટલો ઉમદા અભિપ્રાય

આપી શક્યો હોય તે ખૂબ તેજસ્વી હોવો જોઈએ.'' રોઝેટ્ટીએ તે લુહારના દીકરાને લંડન આવીને પોતાને મળવાનું આમંત્રણ આપ્યું અને પછી તેને તેમનો સેક્રેટરી પણ બનાવ્યો. હૉલ કેઇનના જીવનનો આ મહત્ત્વનો વળાંક હતો, એની આ નવી પદવીને કારણે, આ નવી કામગીરીને કારણે તેને તે સમયના ઘણા સન્માનીય સાહિત્યકારોને મળવાનું બન્યું. તે સહુની સલાહનો અને પ્રોત્સાહનનો લાભ તેને મળ્યો. તેણે પણ લેખન પ્રવૃત્તિ શરૂ કરી અને જોતજોતામાં એ આકાશને આંબતો ઝળહળતો સિતારો બની ગયો.

માન ટાપુ પર આવેલું તેનું ઘર 'ગ્રીબા કૅસલ' દુનિયાના ખૂણે ખૂણેથી આવતા ટુરિસ્ટ માટે દર્શનીય પવિત્ર સ્થળ બની ગયું હતું. એ મૃત્યુ પામ્યો ત્યારે કરોડો ડૉલરની જાયદાદ છોડી ગયો હતો. એણે જો રોઝેટ્ટી જેવી વિખ્યાત વ્યક્તિની જીવનશૈલીની પ્રશંસા કરતો નિબંધ લખ્યો ન હોત અને તેની નકલ રોઝેટ્ટીને મોકલી ન હોત તો તે એક 'અજાણ્યા ગરીબ માણસ' તરીકે જ મૃત્યુ પામત.

આ જ તો ગજબની શક્તિ છે હૃદયપૂર્વક કરેલી સાચી પ્રશંસામાં !

રોઝેટ્ટીને પોતાની જાત માટે મહત્ત્વ હતું, એમાં કંઈ આશ્ચર્ય પામવા જેવું નથી. દુનિયાની દરેક વ્યક્તિ પોતાને મહત્ત્વની સમજતી હોય છે – ખૂબ મહત્ત્વની સમજતી હોય છે પણ રોઝેટ્ટીએ કેનને પોતાનો સેક્રેટરી બનાવી તેને પણ મહત્તા આપીને તેની પણ કદર કરી.

ઘણી વાર એવું બને કે એક વ્યક્તિને બીજી કોઈ વ્યક્તિ તેની મહત્તાનો અનુભવ કરાવે અને તેની આખી જિંદગી બદલાઈ જાય ! રોનાલ્ડ જે. રોલેન્ડ, અમારા કેલિફોર્નિયામાં ચાલતા કોર્સના ઇન્સ્ટ્રક્ટર હતા. તે આર્ટ્સ અને ક્રાફ્ટના શિક્ષક પણ હતા. એમના શરૂઆતના ક્રાફ્ટ ક્લાસના એક વિદ્યાર્થી ક્રીસ વિશે તેમણે કેટલીક રસપ્રદ વાતો લખીને મોકલી હતી.

''ક્રીસ એક શાંત અને શરમાળ છોકરો હતો. તેનામાં આત્મવિશ્વાસ ઓછો હતો. એના પર જોઈએ તેટલું ધ્યાન ન અપાતું. તે સમયે હું એડવાન્સ ક્લાસમાં પણ શીખવતો. એ ક્લાસમાં વિદ્યાર્થી તરીકે હોવું એટલે ગૌરવપ્રદ સ્થાન ગણાતું. જે વિદ્યાર્થી હોશિયાર હોય તેને જ તેમાં દાખલ કરવામાં આવતો.

''એક બુધવારે ક્રીસ તેના ડેસ્ક પર ખૂબ ખંતથી તેનું કામ કરતો હતો. મને ખરેખર એવું લાગવા માંડ્યું કે તેનામાં છુપાયેલી શક્તિ ઘણી છે, જે બહાર લાવવી જરૂરી છે. મેં એને તરત જ પૂછ્યું કે શું તેને એડવાન્સ ક્લાસમાં આવવાનું ગમશે ? તે વખતે એ શરમાળ ચૌદ વર્ષના છોકરાના ચહેરા પરના મિશ્રિત ભાવો, એ છોકરાની આનંદમિશ્રિત લાગણીઓ અને તેણે તેની આંખોમાં રોકી રાખેલાં આંસુઓ – હું ઇચ્છું કે આ સઘળું જેમનું તેમ વર્ણવી શકું તેવી શક્તિ મારામાં હોત તો ?

''મને કહો છો મિ. રોનાલ્ડ ? હું એટલો સારો છું ?''

''હા ક્રીસ, તારું કામ એટલું સુંદર છે !'' તેનો આનંદ જોઈને મારી આંખોમાં પણ આનંદના આંસુ આવી ગયા ને હું તરત જ ત્યાંથી નીકળી ગયો. ક્લાસમાંથી બહાર નીકળતી વખતે ક્રીસ જાણે બે ઈંચ અધ્ધર ચાલતો હતો. એણે મારી સામે જોયું – એની આસમાની આંખોમાં ઉત્સાહ છલકતો હતો. એણે મને ધીમા હસતા અવાજ સાથે કહ્યું : ''થેન્ક્યુ, મિ. રોનાલ્ડ.''

''ક્રીસે મને જે પાઠ શીખવ્યો તે હું કદી નહીં ભૂલી શકું. 'મહત્ત્વ'ને અનુભવવાની ખૂબ ઊંડી ઇચ્છા. હું આ નિયમ ભૂલી ન જાઉં તે માટે મેં એક પાટિયું ચિતરાવ્યું છે જેમાં 'તમે મહત્ત્વના છો' તે વાંચી શકાય છે. મેં મારી જાતને મદદ કરવા આ પાટિયું ચિતરાવ્યું છે. મારા ક્લાસરૂમની બહાર આ પાટિયું લટકાવ્યું છે – બધાને જોવા માટે અને મને હંમેશા યાદ કરાવવા માટે કે મારા માટે દરેક વિદ્યાર્થી એક સરખું મહત્ત્વ ધરાવે છે.''

આ એક ઉઘાડું સત્ય છે કે તમારી આસપાસની દરેક વ્યક્તિ પોતાની જાતને તમારા કરતા કોઈક ને કોઈક બાબતમાં ચઢિયાતી સમજે છે. તે મનોમન ઇચ્છે છે કે તમે તેની આ 'મહત્તા' ઓળખો – દિલથી ઓળખો.

એમર્સને જે કહ્યું હતું તે યાદ કરો, "દરેક વ્યક્તિ જેને હું મળું છું તે મારા કરતા કોઈક બાબતમાં ચઢિયાતી છે અને તે રીતે તે મારી ગુરુ છે."

જોકે આ હકીકત હોવા છતાં તેનો દયાજનક ભાગ એ છે કે જેમની પ્રશંસાની લાગણીની ઇચ્છા – મહત્તાની લાગણીની ઇચ્છા સંતોષાઈ ન હોય તેવી વ્યક્તિઓના અહમ્ ઘવાવાના કારણે તેમના દરેક વર્તનમાં અસંતોષ અને નારાજગીના પડઘા પડે છે અને ઘણી વાર એની તીવ્રતા એટલી વધી જાય છે કે સામી વ્યક્તિ તેનાથી ઉબાઈ જાય છે. શેક્સપિયર આ વાતને રજૂ કરતા કહે છે : "... માણસ.... અભિમાની માણસ... જેની પાસે પોતાની સત્તા છે તે સ્વર્ગના સ્વામી સાથે પણ એવા પ્રપંચ રમે છે કે એને જોઈને દેવદૂતોની આંખમાં પણ આંસુ આવી જાય છે."

હું અત્યારે મારો કોર્સ કરેલા એવા બિઝનેસમૅનની વાતો કરવા માગું છું કે જેમણે આ નિયમોનો ઉપયોગ કરીને નોંધપાત્ર પરિણામો મેળવ્યાં છે. પહેલા આપણે કનેક્ટિકટના એક એટર્નીની વાત કરીએ. (એના સગાઓને ખબર ન પડે તે માટે એણે પોતાનું નામ જાહેર ન કરવું પસંદ કર્યું છે.)

અમારા કોર્સમાં જોડાયાના થોડા વખતમાં મિ. આર. અને તેમનાં પત્ની લૉંગ આઇલૅન્ડમાં રહેતાં. તેમની પત્નીના એક સગાને મળવા ગયા હતા ત્યાં તેની પત્નીએ તેના વૃદ્ધ આન્ટીની ખબરઅંતર પૂછી, મિ. આર.ને તેમની પાસે મૂકીને પોતાના બીજા યુવાન સગાઓને મળવા ગઈ હતી. મિ. આર.ને થોડા વખતમાં જ 'પ્રશંસાના નિયમ' વિશે પોતાનું વક્તવ્ય આપવાનું હતું તેથી તેમણે એ નિયમ કેટલો ઉપયોગી નીવડે છે તે જાણવાનો આ યોગ્ય પ્રસંગ લાગ્યો. તેમણે તે વૃદ્ધ આન્ટી સાથે વાતો કરવાનું વિચાર્યું. તેણે આખા ઘરનું બારીકાઈથી નિરીક્ષણ કર્યું અને જોયું કે તે ઘરમાં ખરેખર વખાણવા લાયક શું મળે તેમ છે ?

તેણે તે વૃદ્ધ આન્ટીને પૂછ્યું : "આ ઘર લગભગ ઈ.સ. ૧૮૯૦ના ગાળામાં બંધાયું લાગે છે, બરાબર ?"

"હા, બરાબર એ જ વર્ષે અમે આ ઘર બાંધ્યું હતું." તેણે જવાબ આપ્યો.

"આ ઘરને જોઈને મારા જન્મ-સ્થળનું ઘર મને યાદ આવી ગયું." મિ. આર. બોલ્યા : "આ ઘર ઘણું સુંદર છે. એની બાંધણી પણ સરસ છે. અત્યારે તો આ જાતના ઘર કોઈ બાંધતું જ નથી."

વૃદ્ધ સ્ત્રી એ સાથે સંમત થતાં બોલી : "તમે બિલકુલ સાચું કહો છો. અત્યારના નવા છોકરડાઓ આવા સુંદર ઘર બાંધવાની માથાકૂટ જ નથી કરતા. એમને તો એક નાનકડું ઍપાર્ટમેન્ટ જોઈએ અને પછી તેમને વાહનો લઈને ફરવા જવામાં વધારે રસ હોય એટલે ફરવા ઊપડી જાય."

"અમે જેના સપના જોયા હતા તે આ ઘર છે." નાજુક ક્ષણોને યાદ કરતા કરતા તે વૃધ્ધાના અવાજમાં ભીનાશ આવી ગઈ, "આ ઘર અમે ખૂબ પ્રેમથી બાંધ્યું હતું. આવું ઘર બાંધવાની અમારી વર્ષોથી ઝંખના હતી. આ ઘરની ડિઝાઇન અમે બંનેએ નક્કી કરી હતી. અમારે બહારના આર્કિટેકટની મદદ લેવી નહોતી."

એણે મિ. આર.ને આખું ઘર બતાવ્યું. મિ. આરે. પણ તેના ઘરની એકેએક ચીજના ખૂબ હૃદયથી વખાણ કર્યા. તેઓ દેશવિદેશમાં ફરતા અને દરેક જગ્યાએથી સુંદર નમૂના ભેગા કરતા – કિંમતી શાલ, જૂના ઇંગ્લિશ ટી સેટ, વેજવુડ ચાઇના, ફ્રેન્ચ પલંગ અને ખુરશીઓ,

ઇટાલિયન પેઇન્ટિંગ્સ, ફ્રેન્ચ ઉમરાવોની ગામડાની હવેલીઓમાં એક વખત લટકતા પડદાઓ – આ બધો કિંમતી ખજાનો તેણે મિ. આર.ને બતાવ્યો. પછી એ મિ. આર.ને બહાર ગૅરેજ પાસે લઈ ગયા. ત્યાં એક પૅકાર્ડ ગાડી લાકડાના પ્લૅટફૉર્મ પર ચઢાવેલી હતી – ખૂબ કિંમતી ગાડી અને પાછી નવી નકોર !

તેણે લગભગ રડતા અવાજે કહ્યું : ''મારા પતિએ તેમના અવસાનના થોડા સમય પહેલા આ ગાડી મને ભેટ આપી હતી. આ ગાડીમાં હું તેમના ચાલ્યા ગયા પછી હું ક્યારેય બેઠી નથી... તેં મારી સુંદર વસ્તુઓની કદર કરી. તેને ઓળખી અને હું તેનાથી ગદ્‌ગદિત થઈ ગઈ છું, માટે હું આ ગાડી તને આપું છું.''

મિ. આરે. કહ્યું, ''અરે, એમ કેમ કહો છો આન્ટી ! હું તમારી ઉદારતાની કદર કરું છું પણ હું તેનો સ્વીકાર ના કરી શકું. મારી ને તમારી કોઈ સગાઈ પણ નથી. વળી મારી ગાડી પણ નવી જ છે અને તમારા સગાઓ પણ ઘણા છે જેમાંથી ઘણાને તમારી 'પેકાર્ડ' ગાડી લેવી ગમશે.''

''સગા !'' સગાના નામથી મને ચીડ છે ! મારા ઘણા સગા છે, જે લોકો મારા મૃત્યુની રાહ જુએ છે – જેથી આ ગાડી તેમને મળી શકે પણ હું તેમાંથી કોઈનેય આ ગાડી આપવા માગતી નથી.

''તમારે તમારા સગાઓને આ ગાડી આપવાની ઇચ્છા ન હોય તો તમે સેકન્ડ હેન્ડ-ડીલરને બોલાવીને તેને વેચી પણ શકો ને ?'' – મિ. આર.એ તેમને કહ્યું.

તે ગળગળા થઈ ગયા. "વેચી દઉં ? તમને એમ લાગે છે કે આ ગાડી હું કોઈને વેચી દઉં ? આ ગાડીમાં કોઈ અજાણ્યા લોકો બેસીને ગલીઓમાં આવ-જા કરે તે હું કઈ રીતે જોઈ શકું ? આ ગાડી – મારા પતિએ પ્રેમથી મને આપેલી ગાડી – તે ગાડીમાં બીજા લોકોને હું જોઈ શકું ? તેને વેચવા માટે હું સ્વપ્ને પણ ના વિચારી શકું. મારે આ ગાડી તને જ આપવી છે, કારણ કે સુંદર વસ્તુઓની તું કદર કરી શકે છે.''

મિ. આર.એ તે ગાડીનો વિનયપૂર્વક અસ્વીકાર કરવાનો ઘણો પ્રયત્ન કર્યો, પણ તે વૃદ્ધ આન્ટીની લાગણીઓને ઠુકરાવી શક્યા નહીં.

આ સ્ત્રી આટલા મોટા ઘરમાં એકલવાયી રહેતી હતી. એની પાસે શું નહોતું ? ખૂબ કિંમતી શાલ હતી, ફ્રેન્ચ એન્ટીક્સ હતા, તેની તેના પતિ સાથેની ઘણી યાદો હતી – પણ તેને થોડું 'મહત્ત્વ' મળે તે માટે એ તલસતી હતી. એક વખતે એ પણ સુંદર હતી, યુવાન હતી, એને જોઈને લોકો દીવાના થતા હતા. એક વખત એણે સુંદર ઘર બનાવ્યું હતું, જેમાં તેને પ્રેમ અને હૂંફ મળ્યાં હતાં, એવું ઘર જેમાં એણે આખા યુરોપમાંથી ખરીદેલી ઉત્તમ ચીજવસ્તુઓના સંગ્રહથી સજાવ્યું હતું પણ અત્યારે આખા મોટા ઘરમાં એ એકલી વૃદ્ધાવસ્થામાં તેના દિવસો વિતાવતી હતી અને થોડી સાચી પ્રશંસાની તે ભૂખી હતી – જે આપનાર કોઈ નહોતું તેની પાસે અને એ કદરદાન જ્યારે તેને મળ્યો ત્યારે એ રણમાં વસંતની જેમ મ્હોરી ઊઠી. એને લાગ્યું કે તેની કૃતજ્ઞતા બતાવવા માટે તેની પાસે બીજી એકેય એટલી કિંમતી વસ્તુ નહોતી – જેટલી કિંમતી 'પેકાર્ડ' ગાડી તેના મન હતી !

આત્મીયતાપૂર્વક કરેલી સાચી કદર કેટલી અસર પેદા કરી શકે છે તેનો બહેતરીન કિસ્સો !

હવે બીજો એક કેસ જોઈએ : ડોનાલ્ડ એમ. મૅકમોહન, તે ન્યૂ યોર્કમાં આવેલી લૂઈ એન્ડ વૅલેન્ટાઇન કંપનીનો સુપ્રિન્ટેન્ડેન્ટ હતો, બાગાયતનો નિષ્ણાત હતો તેમ જ લેન્ડસ્કેપ આર્કિટેક્ટ હતો. તેના જીવનનો આ પ્રસંગ છે.

''મિત્રો કેવી રીતે બનાવવા અને લોકોને કેવી રીતે પ્રભાવિત કરવા'' તે વિષયનો કોર્સ

કર્યાના થોડા વખતમાં જ મારી પાસે એક નામાંકિત ન્યાયાધીશના એસ્ટેટનું લેન્ડ સ્કેપિંગનું કામ શરૂ થયું હતું. એસ્ટેટના માલિક જગ્યા ઉપર મને થોડાંક સૂચનો કરવા આવ્યા – આ જગ્યાએ જથ્થાબંધ સૂરજમુખીના છોડ ઉગાડવા અને તે જગ્યાએ ગુલાબના છોડ વધારે જથ્થામાં ઉગાડવા વગેરે વગેરે.

લેન્ડ સ્કેપિંગ અંગેની સૂચનાઓ સાંભળ્યા પછી મેં તેમને કહ્યું, "જજસાહેબ, તમારી હૉબી સરસ છે. તમારી પાસે રૂપાળા પૅટ છે, જેના વખાણ મારે કરવા જ પડે ! દર વર્ષે મેડિસન સ્ક્વેર ગાર્ડનમાં થતા ડૉગ શૉમાં તમે વિજેતા બનીને ઘણી બ્લ્યુ રીબન મેળવી છે તેનું મહત્ત્વ હું સમજી શકું છું." તે માટે તમારા પૅટને કેટલી તાલીમ આપતા હો છો ! તમારી હૉબી માટે મને માન છે !

"પ્રશંસાના આ બે શબ્દોએ જાદુ કરી દીધો."

જજ ખુશ થઈ ગયા અને તેમણે ઉત્સાહથી કહ્યું, "સાચી વાત છે. મને મારા કૂતરાઓ સાથે બહુ પ્યાર છે. તેમની સાથે ગમ્મત કરવાની મને મજા આવે છે. ચાલો, તમને મારું કૂતરાઘર બતાવું ?"

એમ કહીને તે મને કૂતરાઘર પાસે લઈ ગયા. એક પછી એક બધા કૂતરા બતાવ્યા, તેમની કઈ જાત છે તે સમજાવ્યું. તેમને મળેલાં ઇનામો બતાવ્યાં ત્યારબાદ તેમના નાના રૂપાળા કૂરકૂરિયા બતાવ્યા અને મને કહ્યું કે આ બધા તેના બાપનો વારસો જાળવી શકે તેવા બુદ્ધિશાળી છે અને રૂપાળા પણ છે એમ કહીને તે કૂતરાઓની વંશાવળી પણ કહી બતાવી."

છેલ્લે મારી તરફ ફરીને મને પૂછ્યું, "તમારે નાનાં બાળકો છે ?"

"હા, મારે એક નાનકડો દીકરો છે." મેં જવાબ આપ્યો.

"તો હું તમને તેના માટે એક મજાનું કુરકુરિયું આપીશ." એમ જજે ઇચ્છા બતાવી.

"અરે વાહ, મારો દીકરો તો તે જોઈને રાજી રાજી થઈ જશે."

"તો તો બહુ સરસ ! હું હમણાં જ એક મજાનું કુરકુરિયું તમને આપી દઉં." એમ તે ભારે ઉત્સાહથી બોલ્યા અને પછી કુરકુરિયાને કેવી રીતે ખવડાવવું-પીવડાવવું, સંભાળ લેવી વગેરે મને સમજાવવા લાગ્યા. પછી તે સહેજ અટકી ગયા ને બોલ્યા :

"ઊભા રહો, આ બધું તમને હું મોઢેથી કહીશ તો કદાચ ભૂલી જવાશે. હું તમને બધું વિગતે લખી આપું." એમ કહીને તે ઘરમાં ગયા અને તે કુરકુરિયાની માવજત વિશે વિગતે લખીને આપ્યું અને સાથે સાથે તેમનું વહાલું કુરકુરિયું મારા દીકરા માટે ભેટ આપ્યું – જેની કિંમત સાતસો ડૉલરથી ઓછી નહીં હોય ! અને સાથે તેમનો દોઢ કલાક જેટલો કિંમતી સમય મારા માટે આપ્યો – માત્ર તેમની હૉબીની સાચી પ્રશંસા અને તેમાં તેમણે મેળવેલી સફળતાના બે સારા શબ્દો બોલવા બદલ !

હવે ત્રીજો દાખલો – 'કોડાક'થી જાણીતા બનેલા જ્યોર્જ ઇસ્ટમૅનની કહાની પણ એટલી જ રસપ્રદ છે. એમણે પારદર્શક ફિલ્મની શોધ કરી. જેને કારણે ચલચિત્રો બની શક્યા. તેમાંથી અઢળક કમાઈને તે કરોડો ડૉલરની સંપત્તિના માલિક બન્યા અને વિશ્વના ધનાઢ્ય સફળ બિઝનેસમૅન બની શક્યા હતા. તેમની પાસે નાણાંનો તેમ જ શક્તિનો – બંને વૈભવ હોવા છતાં તે મારી ને તમારી જેમ પ્રશંસાના તો એટલા જ ભૂખ્યા હતા.

એ બતાવવા માટેનો તેમનો એક પ્રસંગ કહું : તે ઇસ્ટમૅન રોચેસ્ટરમાં ઇસ્ટમૅન સ્કૂલ ઑફ મ્યુઝિક અને કીલબર્ન હૉલ બંધાવવા માગતા હતા અને તે બિલ્ડિંગ માટે થિયેટરની ખુરશીઓના ઑર્ડર ન્યૂ યોર્કની સુપિરિયર સિટિંગ કંપનીના પ્રેસિડેન્ટ જેમ્સ ઍડમ્સન મેળવવા ઇચ્છતા હતા તેથી ઍડમ્સને તે બિલ્ડિંગના આર્કિટેકટને વચ્ચે રાખી મિ. ઇસ્ટમૅનની મુલાકાત ગોઠવી.

ઍડમ્સન મળવા માટે આવ્યા ને તરત જ આર્કિટેકટે કહ્યું : ‘‘મને ખબર છે કે તમે થિયેટર માટેની ખુરશીઓનો ઑર્ડર મેળવવા આવ્યા છો, પણ તે માટે જ્યોર્જ ઇસ્ટમૅન તમને પાંચ મિનિટથી વધુ સમય આપવા તૈયાર નથી. તે શિસ્તના પાબંદી છે અને તેમના કામમાં ઘણા વ્યસ્ત રહેતા હોવાથી તમારી વાત તમે ઝડપથી પતાવી દેજો.’’

અને ઍડમ્સન એ માટે તૈયાર હતા.

જ્યારે તે મિ. ઇસ્ટમૅનના ઓરડામાં ગયા ત્યારે તે તેમના ડેસ્ક પર કાગળોના ઢગલા વચ્ચે માથું નાખીને કામમાં ખૂંપી ગયેલા દેખાતા હતા. તરત જ તેમણે ઊંચે જોયું, ચશ્માં ઉતાર્યા અને એડમ્સન તથા આર્કિટેકટ તરફ ચાલીને આવ્યા અને બંનેનું અભિવાદન કરતા કહ્યું :

“ગુડમૉર્નિંગ, સદ્‌ગૃહસ્થો, તમારા માટે હું શું કરી શકું ?”

તેમના અભિવાદનનો વિવેકથી જવાબ આપી આર્કિટેકટો ઍડમ્સનની ઓળખાણ કરાવી, ત્યારે ઍડમ્સને ઇસ્ટમૅનની ઑફિસના વખાણ કરતાં કહ્યું કે, ‘‘તમારી ઑફિસમાં હું તમને મળવા માટે રાહ જોઈ રહ્યો હતો તે દરમિયાન તમારી ઑફિસનો એક એક ખૂણો ધ્યાનથી જોવાનો મને મોકો મળ્યો. હું તે જોઈને ખૂબ અભિભૂત થઈ ગયો છું. મને મનમાં એવું થાય છે કે મારી ઑફિસ પણ આટલી સરસ હોય તો મને કામ કરવાની વધારે મજા આવે. ખરેખર તો મારો ઇન્ટિરિયર ડિઝાઇનિંગ અને વુડવર્કિંગનો બિઝનેસ હોવા છતાં મેં હજી સુધી આટલી સુંદર ઑફિસ જોઈ નથી.’’

જ્યોર્જ ઇસ્ટમૅન પણ જાણે કંઈક યાદ આવતું હોય તેમ બોલ્યા, "સાચે જ હું ભૂલી ગયો હતો કે મારી ઑફિસ આટલી સુંદર છે, તે તમે યાદ કરાવી આપ્યું. અમે જ્યારે આ ઑફિસ બનાવતા હતા ત્યારે મેં કેટલો રસ લીધો હતો ! અને કેટલા દિલથી બનાવી હતી પણ અત્યારે મારી પાસે એટલું બધું કામનું ભારણ છે કે એક સાથે ઘણાં કામ કરવાના હોય છે. એટલે ઘણી વાર તો દિવસો સુધી અહીં આ ઑફિસ પાસે ફરકવાનું પણ બનતું નથી.’’

ઍડમ્સને ફરતા ફરતા એક જગ્યાએ અટકી, એક લાકડાની પેનલ પર હાથ ઘસતા ઘસતા કહ્યું : ‘‘આ તો ઇંગ્લિશ ઓક છે નહીં ? ઇટાલિયન ઓક કરતા તે જુદું જ પડી જાય, બરાબર ને ?’’

ઇસ્ટમૅને જરા વટ સાથે કહ્યું : ‘‘હા, આ ઇમ્પોર્ટેડ ઇંગ્લિશ ઓક છે. મારા એક મિત્રે તે પસંદ કર્યું છે. એ કામ મેં તેને સોંપ્યું હતું કારણ કે લાકડાની જાત વિશે તે વધારે જાણે છે.’’

ઇસ્ટમૅને રસથી ઑફિસ વિશે વાતો કરવા માંડી. તેના નકશા કાઢીને બતાવ્યા, ઑફિસ બનાવતી વખતે રંગ પસંદ કરવામાં, તેના હાથ કોતરણીના કામમાં વગેરે નક્કી કરવામાં તેમણે કેટલી જહેમત ઉઠાવી હતી, તે કહેતા તેમની આંખમાં આનંદ છલકાતો હતો. ઑફિસની બારીમાંથી શહેરનો ઘણો વિસ્તાર દેખાતો હતો. એક બારી પાસે તે સહેજ અટક્યા અને બહાર નજર નાખતા તેમણે મને યુનિવર્સિટી ઑફ માન્ચેસ્ટર, જનરલ હૉસ્પિટલ, હોમિયોપેથિક હૉસ્પિટલ, બાળકોની હૉસ્પિટલ, ફ્રેન્ડલી હૉમ વગેરે બતાવ્યા. તેમણે નમ્રતાથી મને કહ્યું કે, ‘‘મને લાગે છે કે મારી સંપત્તિનો ઉપયોગ મારે લોકસેવાના હિતમાં કરવો જોઈએ તેથી મેં આ બધાં મકાનો બનાવ્યાં છે અને ઈશ્વરે મને તે બનાવવા માટેની પ્રેરણા આપી, તે માટે હું પ્રભુનો પણ આભાર માનું છું.’’ ઇસ્ટમૅનની આ ભાવનાની કદર કરતા મેં તેમને સાચા દિલથી અભિનંદન આપ્યા.

ત્યાર પછી ઇસ્ટમૅને કાચના બારણાવાળું શૉ કેસ ખોલ્યું. તેમાંથી એક જૂનો કૅમેરો

હાથમાં લઈ, પંપાળીને માવજત કરતા હોય તેમ બતાવીને કહ્યું કે, ''આ કૅમેરા તેમના માટે ખૂબ મૂલ્યવાન છે કારણ કે તે તેમણે એક અંગ્રેજ પાસેથી ખરીદેલો તેમનો પહેલો કૅમેરો છે અને તેના પરથી જ તેમણે પ્રયોગો કરીને બીજા કૅમેરાના મૉડલ તૈયાર કર્યા છે.'

ઍડમ્સનને ઇસ્ટમૅનના સંઘર્ષના દિવસો વિશે, બિઝનેસની શરૂઆતના દિવસો વિશે, અને તે પછી આટલી ટોચના બિઝનેસમૅન બનવા પાછળનો ઇતિહાસ જાણવામાં ખૂબ રસ હતો. ઍડમ્સન પૂછતા ગયા તેમ તેમ મિ. ઇસ્ટમૅન નિખાલસતાથી પોતાની અંગત જિંદગીનાં પાનાં ખોલતાં ગયાં. એ સંઘર્ષના દિવસો યાદ કરતા કરતા તે ભાવુક બની ગયા. તેમના ગરીબાઈના દિવસોમાં તેમની વિધવા માતા કેટલી મુશ્કેલીથી બોર્ડિંગ હાઉસ ચલાવતી, તેમ જ તેમને પણ એક વીમા કંપનીમાં કામ કરવું પડ્યું હતું તે કહેતા લાગણીવશ થઈ ગયા હતા. હવે તેમના મનમાં એક જ ધૂન સવાર થઈ ગઈ હતી કે કેમ કરીને ખૂબ કમાઈને માતાને રાહત આપવી. કેમ કરીને માતાને કામમાંથી છોડાવવી – આ જ વિચારો તેમના મનમાં ઘોળાયા કરતા હતા. આ યાતનાભરી યાદોમાંથી મિ. ઇસ્ટમૅનને છોડાવવા માટે મિ. ઍડમ્સને તેમના જીવનના બીજા અનુભવો વિશે પૂછવાનું શરૂ કર્યું. ફોટોગ્રાફિક ફિલ્મ બનાવતી વખતે ઘણા પ્રયોગો કરવા પડતા. આખો દિવસ ઑફિસના કામમાં નીકળી જતો. ફોટોગ્રાફિક પ્લૅટ પર લગાવેલા કેમિકલની અસર જોવા ઘણી વાર રાત્રે જાગવું પડતું. અરે, કેટલીક વાર તો સળંગ બોત્તેર કલાક એના એ જ કપડાં પહેરી રાખીને રાતદિવસ જાગતા રહીને કેટલાય પ્રયોગો કર્યા હતા.

જેમ્સ ઍડમ્સન મિ. ઇસ્ટમૅનની ઑફિસમાં દાખલ થયા ત્યારે સવા દસ વાગ્યા હતા અને તેમના માટે માત્ર પાંચ મિનિટ ફાળવવામાં આવશે, તેવી ચેતવણી આપવામાં આવી હતી. પણ વાતોમાં ને વાતોમાં એક કલાક વીત્યો, બે કલાક વીત્યા ને તોયે વાતો ખૂટતી નહોતી.

વાતો કરતા કરતા ઇસ્ટમૅનને એમની ખુરશીઓ યાદ આવી. તેમણે ઍડમ્સનને કહ્યું : ''ગયા વર્ષે હું જાપાન ગયેલો. ત્યાંથી મેં કેટલીક ખુરશીઓ ખરીદી અને તેને મારા ઘરના ખુલ્લા પૉર્ચમાં ગોઠવી. તે જગ્યા તે ખુરશીઓ માટે જ જાણે હોય તેમ લાગતું હતું. થોડા વખતમાં ખુરશીઓ પર સીધો તડકો લાગવાના કારણે તેનો રંગ ઊખડી ગયેલો. એટલે એક દિવસ હું બજારમાંથી થોડાક રંગ ખરીદી આવ્યો અને તે ખુરશીઓ મેં જાતે રંગી કાઢી. ખુરશીઓને રંગવાનું કામ પણ હું કેવી રીતે કરી શકું છું, બતાવું તમને ? હવે તેના માટે તમે ઉપર મારા ઘરે આવો, આપણે પહેલા સાથે જમી લઈએ અને પછી હું ખુરશીઓ બતાવું.''

જમ્યા પછી મિ. ઇસ્ટમૅને જાપાનથી લાવેલી ખુરશીઓ ઍડમ્સનને બતાવી – બહુ ગૌરવથી બતાવી. આમ તો તે ખુરશીઓની કિંમત કંઈ બહુ વધારે નહોતી પણ તેમણે જાતે રંગી હોવાથી તેમને મન તેની કિંમત ઘણી વધારે હતી. તે ખુરશીઓ તેમણે જાતે રંગી હતી એટલે જ એમણે મને બતાવવામાં સંતોષ મળ્યો હતો. આટલા વ્યસ્ત હોવા છતાં તેમણે પોતાના આનંદ ખાતર ખુરશીઓ રંગી હતી તે ઍડમ્સનને બતાવ્યું અને તેના માટે ઍડમ્સને તેના વખાણ કર્યા. એકને મહત્ત્વ મળ્યું, બીજાએ મહત્ત્વ આપ્યું.

પરિણામ ? નેવું હજાર ડૉલરનો ઑર્ડર – ખુરશીઓ ખરીદવા માટેનો નેવું હજારનો મોટો ઑર્ડર કોને મળ્યો હશે ? જેમ્સ ઍડમ્સનને કે તેના બીજા હરીફોને ? – ચોક્કસ, ઍડમ્સનને તે જંગી રકમનો ઑર્ડર મળ્યો.

મિ. ઇસ્ટમૅન આટલી મોટી કંપનીનો માલિક – એની પાસે શું નહોતું ? એને જોઈતી 'કદર' એને મળી ગઈ ને ઍડમ્સનનું કામ પણ થઈ ગયું.

એ જ દિવસથી તે બંને સાચા મિત્રો બની ગયા અને મિ. ઇસ્ટમૅનના મૃત્યુ સુધી બંનેની દોસ્તી એટલી જ ગાઢ બની રહી હતી.

ફ્રાન્સમાં આવેલા રહૅનના એક રેસ્ટોરન્ટના માલિક ક્લાઉડ મૅરીસની વાત કરીએ.

રાજીનામું આપીને રેસ્ટોરન્ટ છોડવા માગતી. એક કુશળ મહિલા કર્મચારીને રોકી રાખવા માટે ક્લાઉડે આ જ સિદ્ધાંતને અપનાવીને રાજી કરી લીધી. આ મહિલા કર્મચારી છેલ્લાં પાંચ વર્ષથી આ રેસ્ટોરન્ટમાં કામ કરતી હતી. એકવીસ વ્યક્તિઓના સ્ટાફને તેની કુનેહ અને આવડતથી બખૂબી સંભાળી શકતી હતી. મિ. ક્લાઉડ અને તેના સ્ટાફ વચ્ચે તે કડીરૂપ હતી. તેથી જ્યારે તેના રાજીનામાનો પત્ર મળ્યો ત્યારે તેમને ખૂબ આઘાત લાગ્યો અને તેનું રાજીનામું આપવાનું કારણ શું હશે તે વિચારમાંથી તેમને કળ વળતી નહોતી.

તેમણે લખ્યું કે, "તેના રાજીનામાનું કારણ મને સમજાતું નહોતું. હું મૂંઝાતો હતો. કારણ કે મારી ધારણા પ્રમાણે હું તેને આકર્ષક પગાર અને બીજી ઘણી સગવડો પૂરી કરી આપતો હતો. તે મારી કર્મચારી હોવા ઉપરાંત મારી મિત્ર હતી એટલે તેને જે કરવું હોય તે કરવાની પૂરી સ્વતંત્રતા પણ હતી અને સાથે સાથે બીજા કર્મચારીઓ કરતા તેની પાસેથી હું વધારે કામની આશા પણ રાખતો હતો."

તેની સાથે ખુલાસા કર્યા વગર રાજીનામું સ્વીકારવું મને પોષાય તેમ નહોતું. એટલે મેં તેને બાજુમાં બોલાવીને કહ્યું, "જો પ્યુલેટ, તું સમજી શકે છે કે હું તારું રાજીનામું કેમ નહીં સ્વીકારું કારણ કે આ રેસ્ટોરન્ટને અને મને – બંનેને તારી જરૂર છે. આ રેસ્ટોરન્ટની સફળતા માટે જેટલી મહેનત મેં કરી છે તેટલી જ, કદાચ તેનાથી વધારે મહેનત તેં કરી છે. અમને તારી જરૂર છે, ખૂબ જરૂર છે." – આખા સ્ટાફની સામે મેં તેના કામના, મારી રેસ્ટોરન્ટમાં તેના મહત્ત્વના મારા વિચારો ખરા દિલથી તેને કહ્યા પછી તેને મારા ઘેર ડીનર લેવા આમંત્રિત કરી. મારા કુટુંબીજનોની હાજરીમાં પણ મેં તે જ વાત ફરી દોહરાવીને તેનો વિશ્વાસ મારામાં સંપાદન કરાવ્યો અને પ્યૂલેટે તેનું રાજીનામું પાછું ખેંચી લીધું. આજે તે મારી રેસ્ટોરન્ટમાં ખંતથી કામ કરે છે, હું સંપૂર્ણપણે તેના નિર્ણયો પર આધાર રાખી શકું છું અને સાથે સાથે મારા અને મારા રેસ્ટોરન્ટ માટે એ કેટલી અગત્યની છે તે વાતનો અહેસાસ કરાવતા પ્રશંસાના શબ્દો વારંવાર તેને કહેતો રહું છું.

બ્રિટિશ સામ્રાજ્ય પર એક વાર જેમનું એકચક્રી શાસન હતું તેવા મુત્સદ્દી રાજકારણી ડિઝરાઈલે કહ્યું હતું :

> "લોકો સાથે તમે તેમને લગતી વાતો કરો, તો તે
> રસથી કલાકો સુધી તમને સાંભળ્યા કરશે."

સામી વ્યક્તિને તેના મહત્ત્વનો
અનુભવ કરાવો – અને તે પણ સાચા દિલથી.

ભાગ–3

તમારી વિચારસરણી સાથે લોકોને સહમત કરી, તેમના દિલ જીતી લેવાની કળા

ડેલ કાર્નેગી કહે છે : "મોટા ભાગની વ્યક્તિઓમાં સામેની વ્યક્તિને વિશ્વાસમાં લઈ, તેના મનના વિચારો જાણી લેવાની કળા હસ્તગત હોતી નથી." સામેની વ્યક્તિના મનના વિચારોને વાંચીને તેને જીતી લેવાનું રહસ્ય લોકોને તમારા વિચારો સાથે સહમત કરી, તેમનો સહકાર મેળવી, તેમનું દિલ જીતી લેવાની કળામાં છુપાયેલું છે.

૧૩

દુશ્મનો થતા રોકવાના સરળ ઉપાયો

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ જ્યારે વ્હાઈટ હાઉસમાં રહેતા હતા ત્યારે તેમણે જાતે કબૂલ્યું હતું કે તે વખતે તેમના વિચારોમાં જો તે પંચોતેર ટકા જેટલા સાચા હોત તો તેમની અપેક્ષા પ્રમાણેનું વધારેમાં વધારે કામ કરી શક્યા હોત.

વીસમી સદીની સૌથી વિચક્ષણ વ્યક્તિ પણ પોતાનું માપ આ રીતે કાઢતી હોય તો આપણે આપણી જાતને ક્યાં મૂકવી ?

જો તમે તમારા વિચારોમાં પંચાવન ટકા જેટલા સાચા હો તો ઘરમાંથી બહાર નીકળો ને લાખો ડૉલર કમાઈ શકો, પણ જ્યારે પંચાવન ટકાથી ઓછા સાચા હો તો બીજા લોકોને ખોટા કઈ રીતે મૂલવી શકો ?

ઘણી વખત એવું બને છે કે કોઈ વ્યક્તિને જોતાંની સાથે જ તે વ્યક્તિ સાચી છે કે ખોટી તે અંતઃસ્ફુરણાથી જાણી શકો છો અને ત્યારે તમે તેને કહો કે, "તે ખોટો છે." તો એ તમારી વાત માની લેશે ? ક્યારેય નહીં માને ! કારણ કે તેમ કરવાથી તમે એની બુદ્ધિ પર, એની નિર્ણયશક્તિ પર, એના અહમ્ પર, એના આત્મસન્માન પર સીધો પ્રહાર કર્યો છે અને એટલે જ બૂમરેંગની જેમ તે તમારા પર પાછો પ્રહાર કરશે, પણ તેમ કરવાથી તમે એનું મન નહીં બદલી શકો. તમે તે માટે પ્લૅટો જેવી કે ઈમેન્યુએલ કૅન્ટ જેવી દલીલો કરીને ભારપૂર્વક સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરશો તો પણ તે લોકો તેમનો અભિપ્રાય બદલશે નહીં, કારણ ? તમારા કહેવાથી એનું મન ચચરી ઊઠ્યું છે, તેની લાગણી ઘવાઈ છે.

વાત કરતી વખતે ક્યારેય શરૂઆત એ રીતે ન કરવી કે, "હું તમારી સામે આટલું – આટલું સાબિત કરવા માગું છું." એની અસર ઊંધી પડે. એનો મતલબ એ લોકો એવો કરે કે, "હું તમારા કરતા વધારે હોશિયાર છું એટલે હું તમને સમજાવીને તમારો મત બદલાવી દઈશ."

એટલે તમે જેની સાથે વાત કરો છો તેના મનમાં એવી લાગણી જન્મે કે તમે તેને પડકારો છો એટલે વાત શરૂ થતા પહેલા જ એના મનમાં યુદ્ધ શરૂ થઈ જાય – તમારી સાથે લડી લેવા માટે તૈયાર થઈ જાય. ખરેખર તો સામાન્ય સંજોગોમાં પણ કોઈ વ્યક્તિના મનના વિચાર બદલવા ઘણા અઘરા છે. તો પછી શા માટે અળખામણા બનવું ? શા માટે તમારી જાતને બંધનમાં નાખી દેવી ?

જો તમે કોઈ વ્યક્તિનું મન બદલતા માગતા હો તો એ કાર્ય એટલી કુશળતાથી કરો કે સામી વ્યક્તિને તેનો અણસાર પણ ન આવે. આ જ વાતને એલેકઝાન્ડર પોપે એકદમ સંક્ષિપ્તમાં કહી છે :

"તમે સામી વ્યક્તિને એવી રીતે શીખવો જાણે તમે તેને
કંઈ શીખવ્યું જ નથી અને અજ્ઞાત વસ્તુઓ એવી રીતે

બતાવો કે જાણે તે ભુલાઈ ગઈ હોય !"

લૉર્ડ ચૅસ્ટરફિલ્ડે તેના દીકરાને આ જ સલાહ આપતા કહ્યું હતું કે :

"બની શકે તો બીજા કરતા વધારે શાણપણવાળો
બનજે, પણ તેની તેમને જાણ ન થવા દેતો."

સૉક્રેટિસે તેના એન્થેન્સના અનુયાયીઓને વારંવાર કહ્યું હતું :

"હું માત્ર એટલું જ જાણું છું કે હું કંઈ
જાણતો નથી – હું 'અજ્ઞાની' છું."

સૉક્રેટિસ કરતા કોઈ વધારે હોશિયાર હશે એવું હું માનતો નથી એટલે મેં હવે લોકોને તે ખોટા છો તેમ કહેવાનું છોડી દીધું છે અને એનું અસરકારક પરિણામ આવે છે.

કેટલીક વાર એવું બનતું હોય છે કે અમુક વ્યક્તિ તમારી સાથે જે વાત કરતી હોય તે વાત 'ખોટી' જ છે. તેની તમને ખાતરી હોય ત્યારે તેને એમ કહ્યું હોય કે, 'ઠીક, જો કે હું આ બાબતને જરા જુદી રીતે વિચારું છું. હું કદાચ તેમાં ખોટો પણ હોઈ શકું. તેમ છતાં હું તેને આવી રીતે સમજી શકું તે માટે આપણે બધી હકીકતો ફરી ચકાસી લઈએ તો કેવું ? – માત્ર મારા સંતોષ માટે જ બસ.' આ રીતે વાત ફેરવી હોય તો વધારે સારું ન કહેવાય ?

આ શબ્દો ચમત્કાર સર્જી દે તેવા છે. અદ્‌ભુત જાદુ ચલાવી દે છે આવા શબ્દો – "હું કદાચ ખોટોયે હોઈ શકું. ઘણી વાર એવું બન્યું છે. ચાલો આપણે ફરી વિગતો તપાસી લઈએ."

અને આ શબ્દોનો ધરતી પર કે સ્વર્ગમાં કોઈએય અનાદર કર્યો હોય એવું બન્યું નથી.

ડૉજ કારના ડીલર, હૅરોલ્ડ રીન્કે – મોન્ટાનાના બિલિન્સ શહેરમાં રહે અને તે અમારા ક્લાસના સભ્ય. એમણે આ નિયમ એમના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં કેવી રીતે અપનાવ્યો હતો તે વિશે અમારા ક્લાસમાં વાત કરી હતી. તેમનો ઓટોમોબાઈલ્સનો બિઝનેસ. કામનું ભારણ ઘણું વધારે, એટલે ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાંભળવામાં એ ઘણા રીઢા અને કડક પણ ખરા તેથી ગ્રાહકો રોષે ભરાતા, એને કારણે એમના બિઝનેસ પર પણ અસર થતી અને સાથે સાથે વાતાવરણ પણ ભારે બની જતું. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદ લઈને આવે એટલે એની સાથે આ રવૈયો ચાલતો. આવું વારંવાર બનવા લાગ્યું. હવે શો રસ્તો કાઢવો તે હેરોલ્ડ વિચારવા લાગ્યા. કારણ કે તેમને થયું કે આ રીતે ચાલશે તો હું તો ક્યાંયનો નહીં રહું. છેવટે તેમને એક નવો રસ્તો સૂઝી ગયો. જ્યારે ગ્રાહક મારી પાસે ધૂંઆપૂંઆ થતા ફરિયાદ લઈને આવે એટલે હું તેને કંઈક આ મતલબનું કહેતો – "અમારી ડીલરશિપના કારણે તમે ઘણા મુશ્કેલીમાં મુકાઈ જાઓ છો અને તેથી મારે વારંવાર શરમિંદા થવું પડે છે. અત્યારે પણ તમારા કેસમાં અમારી જે ભૂલ થઈ ગઈ હોય તે બતાવો જેથી આપણે તેને હલ કરી શકીએ."

આમ કહી હું હથિયાર હેઠા મૂકી દેતો. ગ્રાહક કંઈ વિચારે તેટલામાં તો સમય જતા તે જેટલો ગુસ્સામાં આવ્યો હોય તેના કરતા ઘણો ઠંડો પડી જતો અને હકીકતમાં તો મારા આવા અભિગમને કારણે કેટલાક ગ્રાહકોએ મારો આભાર પણ માન્યો હતો. બે-ત્રણ ગ્રાહકોએ તો એમના બીજા મિત્રોને પણ અમારી પાસેથી કાર ખરીદવા પ્રોત્સાહિત કર્યા હતા. આજની સ્પર્ધાત્મક હરીફાઈમાં અમારે આ પ્રકારના ગ્રાહકોની જ વધારે જરૂર છે અને હું ચોક્કસ માનું છું કે તમારા ગ્રાહકોને માન આપો. તેમની સાથે કુનેહપૂર્વક વિવેકી વર્તન કરશો તો આજની સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં આગળ વધવામાં તે તમને મદદ કરશે.

એ જ વસ્તુને સહેજ આગળ લઈ જઈએ. આપણી ભૂલનો સ્વીકાર કરવાથી ક્યારેય

મુશ્કેલી નથી પડતી. આપણે જ્યારે ખોટા હોઈએ ત્યારે જાત પ્રત્યે પ્રામાણિક રહીને વિના સંકોચે ભૂલ સ્વીકાર કરવાથી સામી વ્યક્તિ દલીલો કરતી બંધ થઈ જશે અને તમારા પ્રત્યે ઉદારતાથી અને સહિષ્ણુતાથી જોશે. બીજું, આપણી ભૂલ સ્વીકારવાથી આપણને પોતાને સાત્ત્વિક આનંદ મળે છે અને સામી વ્યક્તિને પણ એ સમજાઈ શકે છે કે ક્યારેક તે પણ ખોટી હોઈ શકે.

કોઈક વાર એવું લાગે કે સામી વ્યક્તિ ખરેખર ખોટી છે પણ જો તમે તોછડાઈથી એને 'ખોટી' કહો તો શું થાય ? તે વ્યક્તિ માને ખરી ? એક દાખલો આપીને સમજાવું :

યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સની સુપ્રીમ કોર્ટમાં એક મહત્ત્વનો કેસ (લસ્ટગાર્ડન વિ. ફ્લિટ કોર્પોરેશન, ૨૮૦ યુ. એસ. ૩૨૦) ન્યૂ યોર્કના એક તરવરિયા યુવાન મિ. એસ. વકીલ ચલાવે. એ ખૂબ મોટી રકમનો દાવો હતો અને તે ઉપરાંત તેમાં કોઈ કાયદાકીય ગૂંચ પણ હતી – કાયદાની કલમના અર્થઘટનને લગતી. કેસ ચાલવા પર આવ્યો. દલીલબાજી શરૂ થઈ ત્યારે સુપ્રીમ કોર્ટના એક ન્યાયાધીશે તે યુવાન વકીલને પૂછ્યું : "કાયદાની મર્યાદા છ વર્ષની છે, બરાબર ને ?"

મિ. એસ. સહેજ અટક્યા. પેલા ન્યાયાધીશ સામે સહેજ તીખી નજરે એક ક્ષણ જોયું અને પછી રૂક્ષતાથી કહ્યું, "યોર ઑનર, ન્યાયાલયમાં કાયદાની મર્યાદા હોતી નથી."

મિ. એસ. જ્યારે એક લેખકે લીધેલા અમારા ક્લાસ ભરી રહ્યા હતા ત્યારે તેમણે આ અનુભવ અમને જણાવતા કહ્યું કે, "કોર્ટના આખા હૉલમાં સન્નાટો છવાઈ ગયો. બધા સ્તબ્ધ થઈ ગયા અને કોર્ટના હૉલનું ઉષ્ણતામાન જાણે શૂન્ય થઈ ગયું. હું તદ્દન સાચો હતો અને તે ન્યાયાધીશ ખોટા હતા. મેં જે સાચું હતું તે કહ્યું. મેં શું ખોટું કર્યું ? પણ એમ કરવાથી એ મારા મિત્ર બની ગયા ? ના. હજી હું માનું છું કે હું સાચો હતો અને તેથી હંમેશ કરતા વધારે સારી રીતે જુસ્સાથી મેં મારી વાત કહી હતી પણ હું તેમને તે મનાવી શક્યો નહીં કે મારી વાતને વધારે ભાર દઈને કહી શક્યો નહીં, કારણ કે મેં એક મોભાદાર અને આદરણીય વિદ્વાન વ્યક્તિને 'ખોટા' કહેવાની – ભરી કોર્ટમાં 'ખોટા' કહેવાની ભયંકર ભૂલ કરી હતી."

આપણામાંના થોડાક જ લોકો ન્યાયી વલણ ધરાવતા હોય છે. બાકી મોટા ભાગના લોકો સામાન્યરીતે પૂર્વગ્રહ, ઈર્ષા, અદેખાઈ, શંકા, અભિમાન જેવા ગુણો ધરાવતા હોય છે. ઘણા લોકો પોતાના મનમાં ઠસી ગયેલી માન્યતાઓને કારણે સંકુચિત દૃષ્ટિ ધરાવતા હોય છે. ઘણી વ્યક્તિઓ પોતાના ધર્મ અને જાતિ વિશે, પોતાના પ્રિય એક્ટર વિશે, અરે, કેટલાક તો પોતાની હેરસ્ટાઈલ અંગેની તેમની માન્યતા બદલવા તૈયાર હોતી નથી.

એટલા માટે જ મારું સૂચન છે કે હવે તમે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને 'તે ખોટી છે' એમ કહેવા ઈચ્છો તે પહેલા, રોજ સવારે નાસ્તો કરતા પહેલા આ ફકરો વાંચવાની ટેવ પાડો. જેમ્સ હાર્વે રૉબિન્સનના પ્રેરણાત્મક પુસ્તકમાંથી તે લેવામાં આવ્યો છે.

> "ઘણી વાર આપણે આપણી માન્યતાઓ કોઈ પ્રતિકાર કર્યા વગર, લાગણીવશ થયા વગર બદલી કાઢતા હોઈએ છીએ પણ જ્યારે આપણને કહેવામાં આવે કે 'તમારી આ માન્યતા ખોટી છે.' તો થઈ રહ્યું ! આપણે તેનો તરત જ વિરોધ કરીશું અને જેટલી તે માન્યતા ખોટી ઠેરવવાના પ્રયત્ન વધારે થાય તેટલો વધારે વિરોધ આપણું મન કરે અને તે માન્યતા આપણા હૃદયમાં વધારે ને વધારે દૃઢ થતી જાય. આવી માન્યતાઓ પ્રત્યે આપણને પક્ષપાત થઈ જતો હોય છે. તેના વિશે કોઈનો અભિપ્રાય – કોઈ ઘસાતો શબ્દ સાંભળવો ગમતો નથી એટલે કે આપણી ખોટી માન્યતાઓ પણ આપણને પ્રિય હોય છે અને એટલે જ તેના વિશે બોલાયેલ ઘસાતા શબ્દોથી આપણું સ્વાભિમાન

ઘવાય છે... માનવ-સંબંધોમાં એક નાનકડો શબ્દ 'હું' ખૂબ મહત્ત્વનો છે. જો આપણે તેનેસાચી રીતે સમજી શકીએ, તો શાણપણના દ્વાર ખૂલી જાય છે. 'મારા' પિતા, 'મારો' દેશ, 'મારું' ઘર, 'મારું' ભોજન, 'મારા' ભગવાન – દરેક જગ્યાએ જ્યાં 'મારું' આવે છે ત્યાં માલિકીપણાની ભાવના આવી જાય છે અને જ્યારે આપણને કોઈ કહે 'આ તારી ઘડિયાળ તો સાવ ખોટા જેવી છે' કે 'આ તારી ગાડી ભંગારમાં કાઢવા જેવી થઈ ગઈ છે' – એ સાચું હોય તો પણ આપણું મન તેનો વિરોધ કરે છે. આપણે એ માનવા તૈયાર થતા નથી. કેટલીક વાર તો એવું બને છે કે સમય સાથે નવી શોધ થતી રહે છે અને તે પ્રમાણે માન્યતા બદલવી પડે તો તે માટે પણ ઘણા લોકો તૈયાર નથી હોતા. માર્સના ગ્રહ ઉપર ખાડા-ટેકરા હોય કે 'એપીકટેટ્સ'નો સાચો ઉચ્ચાર હોય કે 'સેલીસીન' નામની દવાની અસર હોય અને તે માટે આપણી માન્યતા બદલવી પડે એમ હોય તો પણ બદલવા તૈયાર નથી થતા અને જેમ જેમ તમે તે માન્યતા સાચી ઠરાવવા જાઓ, તેમ તેમ તે માન્યતાને વધારે જકડી રાખવા આપણું મન લલચાય છે અને પરિણામે 'હું જ સાચો છું' એવી માન્યતા ઠસાવવા માટે અનેકવિધ દલીલો શોધી કાઢીએ છીએ."

કાર્લ રોજર્સ, નામાંકિત મનોચિકિત્સકે તેના 'ઑન બિકમિંગ અ પર્સન' પુસ્તકમાં લખ્યું છે તે કેટલું યથાર્થ છે :

"બીજી વ્યક્તિને સમજવા માટે હું મારી જાતને સજ્જ કરું છું ત્યારે મને તેની અગત્યતા સમજાય છે. આ વિધાનમાં મેં જે શબ્દોનો ઉપયોગ કર્યો છે, તેની તમને નવાઈ લાગશે કારણ કે શું બીજાને સમજવાને માટે પોતાની જાતને 'સજ્જ કરવાની' જરૂર છે ખરી ? મને લાગે છે કે તે ખૂબ જરૂરી છે. બીજી વ્યક્તિ જ્યારે આપણને કંઈ કહેવા માગે છે ત્યારે પહેલો પ્રત્યાઘાત શું હોય છે ? (આપણે મોટે ભાગે બીજા પાસેથી આ સાંભળતા હોઈએ છીએ) – તે શું કહેવા માગે છે, તેનું હાર્દ સમજવાના બદલે તેની વાતને સાચી કે ખોટી ઠેરવવા માગીએ છીએ. જ્યારે તે વ્યક્તિ તે વિધાન દ્વારા તેની લાગણી કે અભિગમ વ્યક્ત કરે છે, કે તે પોતે તેના માટે શું માને છે તે કહેવા ઈચ્છે ત્યારે 'તે સાચો છે', 'તે ખોટો છે', 'તે બરાબર નથી' કે 'તે બહુ સરસ છે', 'તે મૂરખ જેવી વાત છે' અથવા 'તે સમજાય તેવું નથી' તેવું તરત જ માની લેવાની આપણી સહજ વૃત્તિ હોય છે. ભાગ્યે જ આપણે આવી વ્યક્તિના દૃષ્ટિબિન્દુનું ચોક્કસ હાર્દ સમજવા આપણી જાતને સજ્જ કરતા હોઈએ છીએ."

એક વાર મેં મારા ઘરના પડદા એક ઈન્ટિરિયર ડેકોરેટર પાસે બનાવડાવ્યા. પડદા તો ખૂબ સરસ બનેલા. જોકે મેં તે પહેલા તેની પાસે અંદાજે કેટલો ખર્ચ થશે તેવી ચોખવટ નહોતી કરી એટલે બિલ આવ્યું ત્યારે ભડકી ગયો ! બિલ મારી ધારણા કરતા બહુ વધારે હતું, પણ હવે શું થાય ?

થોડા વખત પછી મારા મિત્ર અમને મળવા અમારા ઘરે આવ્યા. તેમણે નવા પડદાના વખાણ કર્યા. પડદાના રંગ અને સ્ટાઈલ તેને ગમ્યા હતા પણ તેની કિંમત સાંભળીને તે આભો બની જઈને અને મને કહેવા લાગ્યો કે સાચે જ તું છેતરાઈ ગયો ! આટલા મોંઘા તે પડદા હોય ?

ખરેખર હું છેતરાઈ ગયો હતો. પડદા સાચે જ મોંઘા પડ્યા હતા તે હું જાણતો હતો.

તેણે સાચું જ કહ્યું હતું પણ બહુ થોડા લોકો પોતાના નિર્ણયને બીજા લોકો 'ખોટો' કહે તે સાંભળી શકતા હોય છે એટલે મેં પણ સામી દલીલો કરવા માંડી કે, "જે બધા કરતા જુદું પડે એવું 'યુનિક' હોય તો એની કિંમત વધારે ચૂકવવી પડે. વળી સસ્તામાં તો શું સારું મળે ? સારી વસ્તુના દામ વધારે ચૂકવવા પડે એમ મારી જાતને મનાવતી દલીલો એની સાથે કર્યા કરી."

હવે એવું બન્યું કે થોડા સમય પછી મારી એક બીજી મિત્ર આવી. તેને આ પડદા એટલા ગમી ગયા હતા કે તે એના માટે એવા જ બીજા પડદા સીવડાવવા માગતી હતી. એનો ઉત્સાહ જોઈને પછી મેં કહ્યું કે આ પડદા તો મને બહુ મોંઘા પડ્યા છે. તેની કિંમત મારા ગજા બહારની થઈ છે. પણ શું કરું ? મેં પડદા ઑર્ડર આપીને બનાવ્યા હતા એટલે મારે લેવા પડ્યા ? જોયું ? અહીં મારો પ્રત્યાઘાત કેટલો બદલાઈ ગયો હતો ! મારી ભૂલ મેં જાતે જ કબૂલી.

આપણે જ્યારે ખોટા હોઈએ કે ભૂલ કરી બેઠા હોઈએ ત્યારે આપણી જાત સાથે તો તે કબૂલી લઈએ છીએ પણ જ્યારે તે બીજાની સમક્ષ કબૂલવાની હોય તો તેને કુનેહથી અને સાચવીને કહીએ છીએ અને વધારામાં આપણી જાતને નિખાલસ, પ્રામાણિક અને ઉદાર મતના ચીતરવામાં ગૌરવ અનુભવીએ છીએ, પણ એ જ ભૂલ બીજા કોઈ બતાવવા જાય કે ઠસાવવા જાય તો તે સહન કરી શકતા નથી.

હૉર્સ ગ્રીલ, અમેરિકાના એક જાણીતા તંત્રી. વિશ્વયુદ્ધ વખતે લિંકનની રાજનીતિની હંમેશા તીવ્ર ટીકા કરતા તેમનું માનવું હતું કે આ રીતે તેમની સખત ટીકા કરવાથી કે તેમને નીચા દેખાડવાથી કે તેમની ઠેકડી ઉડાડવાથી લિંકનને પોતાની સાથે સંમત કરી શકશે અને ગ્રીલે વર્ષોનાં વર્ષો સુધી લિંકન સામે તેમની નીતિ-રીતિનો આ જ રીતે વિરોધ કર્યો – છેક લિંકનના મૃત્યુ સુધી. જે રાત્રે બુથે લિંકન પર ગોળીબાર કરી તેમનું ખૂન કર્યું ત્યારે પણ ગ્રીલે લિંકન વિશે કટુતાભર્યા, કટાક્ષભર્યા, અંગત આક્ષેપો કરતા લખાણ લખ્યા હતા.

પણ એની કંઈ અસર થઈ ? આ કડવાશને કારણે લિંકન ગ્રીલ સાથે સંમત થયા ? તેમના પર ગ્રીલનાં લખાણોની કોઈ અસર નહોતી. ટીકા કરવાથી કે ઉપહાસ કરવાથી કોઈ તમારી વાત માને એવું ક્યારેય સમજશો નહીં.

જો તમારે બીજા સાથેના વ્યવહારમાં અને અરસપરસ સંબંધોમાં શ્રેષ્ઠ સૂચનો મેળવવા હોય, તમારા વ્યક્તિત્વને વધારે સારું વિકસાવવું હોય તો બેન્જામીન ફ્રેન્કલીનની આત્મકથા જરૂરથી વાંચો. અમેરિકાના સાહિત્યમાં લખાયેલા જીવનચરિત્રોમાંનું એક રોમાંચક જીવનચરિત્ર. તેમાં બેન્જામીન ફ્રેન્કલીન નિખાલસતાથી જણાવે છે કે દલીલો કરીને સામી વ્યક્તિને પરાજિત કરવાની તેની ટેવ પર તેમણે કેવી રીતે વિજય મેળવ્યો અને કેવી રીતે પોતાની જાતને સૌમ્ય, કાબેલ, સશક્ત અને નિપૂણ રાજનીતિજ્ઞ બનાવી શક્યા. એમણે એમના પ્રયત્નો દ્વારા પોતાનું વ્યક્તિત્વ એટલા ઉચ્ચ સ્તરે રૂપાંતરિત કર્યું કે અમેરિકાના ઈતિહાસમાં એમના જેવો કોઈ પુરુષ મળવો મુશ્કેલ !

બેન ફ્રેન્કલીન તેની યુવાનીના દિવસોમાં માથા ફરેલ હતો. એક દિવસ 'સોસાયટી ઑફ ફ્રેન્ડ્ઝ' નામના ધાર્મિક સંપ્રદાયના એક વૃદ્ધ અનુયાયીએ તેને પાસે બોલાવીને ચાબખા મારીને એક કડવું સત્ય સમજાવ્યું હતું :

"તું સમજે છે શું ? તારાથી જે વિરુદ્ધ હોય, તેના પર તારો મત ઠોકી બેસાડે છે ? તારા મિત્રો તારાથી એટલા ખફા થઈ ગયા છે કે તારા બોલવાની કોઈ પરવા જ નથી કરતા. તારી ગેરહાજરીમાં બધા વધારે ખુશ રહે છે. તારી હાજરી કોઈ ઈચ્છતું નથી. તારું વર્તન બધા સાથે એ જાતનું છે કે 'તું જાણે સર્વજ્ઞ છું' એટલે કોઈ તને કશા વિશે જણાવતા પણ નથી, કંઈ કહેતા પણ નથી અને જો કોઈ કંઈ તને કહેવાનો પ્રયત્ન કરે તો તેનું જાણે આવી બન્યું જ સમજો. અત્યારે તને લાગે છે કે તું ઘણું બધું જાણે છે, પણ હકીકતમાં તું જે જાણે છે તે ઘણું

થોડું છે – સમુદ્રમાં પાણીની એક બુંદ બરાબર. અને તારા આવા વર્તનથી તું કશું વધારે જાણી શકવાનો પણ નથી.''

બેન ફ્રેન્કલીન આ સાંભળીને સડક થઈ ગયો ! કોઈ તેને આ રીતે ઠપકો આપી શકે તે તે સ્વપ્ને પણ વિચારી શકતો નહોતો પણ મને તેનો આ ગુણ ગમ્યો, કારણ કે તેણે આ કડવું સત્ય સમજાવતા ઠપકાને હસતા મોંએ સ્વીકારી લીધો. એને પોતાનું વર્તન તપાસવાનો મોકો મળ્યો. તે એટલો ડાહ્યો અને સમજુ બની ગયો કે એને તરત ખ્યાલ આવી ગયો કે આ માર્ગે તો એને નિષ્ફળતા જ મળશે અને તે સમાજમાંથી પણ ફેંકાઈ જશે. એ માટે હવે એણે એના ઉદ્ધત અને દૂરાગ્રહી સ્વભાવને બદલવો પડશે. આ બધા વિચારોથી ઘેરાયેલા બેન ફ્રેન્કલીને પોતાના વ્યક્તિત્વમાં પરિવર્તન લાવવા માટે કમર કસી લીધી.

તે માટે ફ્રેન્કલીન કહે છે કે, ''મેં એક નિયમ મારા જીવનમાં વણી લીધો કે બીજી વ્યક્તિઓ સાથે ઘર્ષણમાં આવવાનું ટાળવું એટલે કે એવો પ્રસંગ જ ઊભો ન થવા દેવો અને બીજું, 'હું કહું છું તે બ્રહ્મવાક્ય' એવું ન રાખવું. વળી પહેલા હું જે શબ્દો ભારપૂર્વક બોલતો તેવા 'સો એ સો ટકા', 'ચોક્કસ', 'એમ જ કરવું પડે' એવા શબ્દો મારા શબ્દકોશમાંથી દૂર કરી તેની જગ્યાએ 'હું સમજું છું ત્યાં સુધી', 'મારી ધારણા પ્રમાણે', 'મારી કલ્પના પ્રમાણે', 'આ વસ્તુ આમ હોય તો કેવું', 'અત્યારે મને આમ લાગે છે' તેવા શબ્દપ્રયોગ ઉમેરી દીધા. જો બીજા કોઈ મારા વિચારો રજૂ કરે, ત્યારે જો મને તે ખોટા લાગે તો પણ હું તેને સાફ-સાફ સંભળાવી દેવાના બદલે 'મારી માન્યતા પ્રમાણે', 'હાલના સંજોગો પ્રમાણે' એમ કહી મારો જવાબ આપતો અને આ રીતે જવાબ આપતા રહેવાની ટેવ મારા વ્યક્તિત્વનો હિસ્સો બની ગઈ અને તેનાથી લોકો પણ મને જુદી નજરે જોવા લાગ્યા. તેમને સમજાવા લાગ્યું કે હવે તેમની વાતને તોડી પાડવામાં નહીં આવે, એટલે હું કોઈ જગ્યાએ ખોટો હોઉં તો મને તે માટે કહેતા અચકાતા નહોતા અને હું તેમનાં સૂચનો નમ્રપણે સ્વીકારતો થયો. બીજા લોકોની ભૂલોને હું સારી રીતે બતાવું ત્યારે અને હું સાચો હોઉં ત્યારે તે લોકો મારી સાથે એકમત થઈને સંવાદી વાતાવરણ બનાવતા.

જોકે શરૂઆતમાં આ નિયમ પાળવો મારા માટે થોડો મુશ્કેલ બન્યો હતો. કારણ કે મારી મૂળ પ્રકૃતિને થોડી દબાવવી પડતી હતી પણ લાંબા ગાળે સમય જતા હું તેમ કરવા ટેવાતો ગયો અને સરળતાથી તે નિયમને અનુસરી શકતો. હવે તે નિયમ પાળવો મારા માટે એટલો સહજ બની ગયો કે મારે તેના માટે પ્રયત્ન કરવો નથી પડતો. એ મારી પ્રકૃતિ સાથે વણાઈ ગયો છે. છેલ્લાં પચાસ વર્ષોમાં ક્યારેય મેં મારા દૂરાગ્રહો રજૂ કરતા શબ્દો નથી વાપર્યા કે નથી મારી પાસેથી કોઈને અવિવેકી શબ્દો સાંભળવા મળ્યા. મારું વ્યક્તિત્વ બદલાઈ ગયું હતું – દેશના બીજા નાગરિકો નવી સંસ્થા માટે દરખાસ્ત લાવતા હોય ત્યારે કે સંસ્થામાં નવા સુધારા કરવા માગતા હોય ત્યારે કે હું જ્યાં સભ્ય હોઉં તેવી કાઉન્સિલમાં દરેક જગ્યાએ મારા નેક વ્યક્તિત્વના કારણે મારા અભિપ્રાયને વજન આપવામાં આવતું થયું હતું એનો યશ મારી આ 'ટેવ'ને જ જાય છે એમ હું સમજું છું. પહેલા પણ હું કંઈ સારું ભાષણ આપી શકતો નહોતો કે હું નહોતો સારો વક્તા. તે છતાં તે લોકો મારા મતની રજૂઆત કરવા મને ભારપૂર્વક આગ્રહ કરતા અને મારા અભિપ્રાયને વજન પણ આપતા. આ બધું મારી નવી વિચારસરણીને કારણે સ્તો !

બેન ફ્રેન્કલીનની આ નવી વિચારસરણી વ્યવહારમાં તેમ જ બિઝનેસના ક્ષેત્રમાં કેવી રીતે ઉપયોગી નીવડી તે માટે બેત્રણ ઉદાહરણો બસ થઈ પડશે.

પહેલી વાત કૅથેરીન એ. એલર્ડની લઈએ. નોર્થ કેરોલીનાના કિંગ માઉન્ટેનમાં રહેતી એક યાર્ન પ્રોસેસિંગ પ્લાન્ટમાં ઈન્ડસ્ટ્રીયલ ઍન્જિનિયરિંગ સુપરવાઈઝર હતી. તેણે એક નાજુક

સમસ્યાને અમારા ક્લાસમાં ટ્રેઈનિંગ લીધા પહેલા અને ટ્રેઈનિંગ લીધા પછી કેવી રીતે હલ કરી હતી, તે વિશે રસપ્રદ માહિતી આપી હતી.

"અમારા પ્લાન્ટમાં કામ કરતા ઑપરેટરો યાર્નનું વધુ ઉત્પાદન કરી શકે તે માટે તેમને પ્રોત્સાહિત કરી તે લોકો વધારાનું મહેનતાણું મેળવી શકે તે જોવાની મારી જવાબદારી હતી. કઈ પદ્ધતિથી કામ કરવું તે મારો વિષય હતો. અત્યાર સુધી બેત્રણ જાતના યાર્ન બનાવતા હોવાને કારણે તે પદ્ધિતિથી સરસ રીતે કામ ઊતરી શકતું હતું પણ હવે અમે યાર્નની નવી નવી જાત લાવ્યા હતા અને તે રીતે અમારો બિઝનેસ વધવાને કારણે અત્યારની વ્યવસ્થા સાથે અમારા ઑપરેટરો ગોઠવાઈ શકતા નહોતા અને તેથી વધારાનું મહેનતાણું મેળવી શકતા નહોતા. તેમાંથી રસ્તો કાઢવા માટે હું ચિંતિત રહેવા લાગી. છેવટે મેં એક એવી નવી પદ્ધતિ શોધી કે તે પ્રમાણે એક ઑપરેટર એક જ સમયે જે પણ યાર્નનું વધારે ઉત્પાદન કરી શકે. તે પ્રમાણે તેને વધારાનું મહેનતાણું અમે આપી શકીએ અને તે માટે ગોઠવેલી મિટિંગમાં જતા પહેલા જ મેં નક્કી કર્યું હતું કે મારો અભિગમ કેટલો સાચો છે, તે હું મૅનેજમૅન્ટને સાબિત કરી આપીશ અને તે માટે તે લોકો ક્યાં ખોટું કરી રહ્યા છે તે બતાવ્યું અને તે જે નહોતા સમજી શકતા તે પણ વિગતે સમજાવ્યું. તેમના બધા પ્રશ્નોના જવાબ આપવાની મારી તૈયારી હતી અને તોયે તેમને સમજાવવામાં હું અત્યંત નિષ્ફળ ગઈ. મારી પદ્ધતિ કેટલી સાચી છે તે સમજાવવામાં હું એટલી ગળાડૂબ હતી કે તેમની જૂની પદ્ધતિ અંગેના પ્રશ્નો મેં શાંતિથી સાંભળ્યા જ નહીં અને વાત ત્યાં અધ્ધર લટકી ગઈ."

તે આગળ કહે છે, "આ કોર્સના કેટલાક વર્ગોમાં હાજર રહ્યા પછી મેં ક્યાં ભૂલ કરી હતી તે સમજાવા લાગ્યું હતું. એ ભૂલ સુધારી લેવા માટે મેં મૅનેજમૅન્ટ સાથે મિટિંગ કરી. આ વખતે મેં એમને શરૂઆતથી જ તેમના પ્રોબ્લેમ જણાવવાનું કહ્યું અને વારાફરતી એક-એક મુદ્દાની છણાવટ કરતા ગયા. તે વખતે તે દરેક મુદ્દા પર વધારે સારી રીતે કામ કરવા માટે તેમના અભિપ્રાય પણ પૂછતી ગઈ અને વચ્ચે વચ્ચે નમ્રતાથી મારા નાનાં નાનાં સૂચનો કરતી રહી. હવે તે લોકો જાતે જ મારી પદ્ધતિ સમજવા લાગ્યા હતા. મિટિંગના અંતે મેં મારી પદ્ધતિ સમજાવી અને તે લોકોએ ઉત્સાહથી તેને વધાવી લીધી. ઑપરેટરો વધારે યાર્ન ઉત્પાદન કરી વધારાનું મહેનતાણું મેળવી શકશે તે માટેના મારા પ્રયત્નો સફળ થયા – મારી પદ્ધતિ સફળ નીવડી."

"હવે મને સમજાઈ ગયું છે કે કોઈ વ્યક્તિને 'તે ખોટી છે' તેમ તેને મોઢામોઢ સ્પષ્ટ કહેવામાં કેટલું મોટું નુકસાન થાય છે ! તે કહેવાથી સામી વ્યક્તિનું આત્મગૌરવ હણાય છે. તેથી તમે એનું અણગમતું પાત્ર બનો છો અને તેથી તે તમારી સાથે કોઈ પણ પ્રકારની વાત કરવા જ તૈયાર નહીં થાય."

આપણી ગુજરાતી કહેવત છે :

"કાણાંને કાણો નવ કહીએ, કડવા લાગે વેણ,
હળવે રહીને પૂછીએ, શેણે ખોયા નેણ."

એક બીજું ઉદાહરણ હું તમને આપવા માગું છું. રોજબરોજના વ્યવહારમાં તેનો અનુભવ ઘણા લોકોને થતો હોય છે. આર. વી. ક્રાઉલી – ન્યૂ યોર્કમાં લાકડાના એક વેપારીનો સેલ્સમૅન – લાકડાની જાત માટે તે નિષ્ણાત ગણાતો. તેમણે એક વાર કહ્યું હતું કે લાકડાની જાત તપાસનારા ઈન્સ્પેક્ટરોને પોતાને ઘણી વાર લાકડાની ગ્રેડની – જાતની યોગ્ય સમજ નથી હોતી અને તેથી ઘણી વાર લાકડાની જાત માટેનો તેમનો નિર્ણય સાચો નથી હોતો પણ લાકડું તપાસનારા આ ઈન્સ્પેક્ટરો બેઝબૉલના અમ્પાયર જેવા હોય છે. એમનો નિર્ણય એટલે અફર

નિર્ણય – ક્યારેય બદલાય નહીં.

તેને કારણે ક્રાઉલીની કંપનીને ઘણું નુકસાન પણ વેઠવું પડતું – ક્રાઉલી ઈન્સ્પેક્ટરો સાથે દલીલ અને સમજાવટ કરે તેમ છતાં પરિણામ શૂન્ય જ રહેતું. અમારો કોર્સ કર્યા પછી ક્રાઉલીએ નક્કી કર્યું કે હવે પછી એવો કોઈ પ્રસંગ બને ત્યારે દલીલો કરવાના બદલે કોઈ બીજી યુક્તિ વિચારવી પડશે. તેને યુક્તિ જડી ગઈ અને તેનું પરિણામ જાણવા માટે ક્રાઉલીએ તેના ક્લાસના સાથીમિત્રોને કહેલી આ વાત જાણીએ :

“એક સવારે મારી ઑફિસમાં ફોનની રિંગ વાગી. સામે છેડેથી એક વ્યક્તિ ઉશ્કેરાટથી અને ગુસ્સાથી બરાડતી હતી કે તેના પ્લાન્ટ પર અમે જે લાકડાં ભરેલી ટ્રક મોકલી છે તેના લાકડાની જાતથી તેમને સંતોષ નહોતો. તેની કંપનીએ માલ ન ઉતારવાની સૂચના આપી અને સાથે બાકીનો માલ તેમના યાર્ડમાંથી તાત્કાલિક ખસેડી લેવા પણ જણાવ્યું. ત્યાં સુધીમાં ટ્રકમાંથી પા ભાગનું લાકડું ઊતરી ચૂક્યું હતું. લાકડું તપાસનાર ઈન્સ્પેક્ટરે તે લાકડાની ગુણવત્તા પંચાવન ટકા જેટલી આંકી હતી અને એ સંજોગોમાં તે માલ સ્વીકારવા તૈયાર નહોતા.”

“આટલું સાંભળ્યા પછી હું તરત તે પ્લાન્ટ તરફ જવા રવાના થયો અને આ પરિસ્થિતિમાંથી સારો રસ્તો કેવી રીતે કાઢવો તે નક્કી કરવા તરફ મારું મન દોડવા લાગ્યું. સામાન્ય સંજોગોમાં તો આમ બને ત્યારે તો હું તરત જ મારા પોતાના અનુભવના આધારે તેમ જ લાકડાના જાણકાર હોવાના કારણે તે લાકડાની ગ્રેડ નક્કી કરી. સામી બાજુના ઈન્સ્પેક્ટરોને તે ગ્રેડિંગના નિયમો બરાબર સમજી શક્યા નથી તેમ તેમના મનમાં ઉતારવાના પ્રયત્નો શરૂ કરી દલીલો કરતો પણ આ વખતે મને લાગ્યું કે આ ટ્રેઈનિંગ દરમિયાન હું જે શીખ્યો છું તે નિયમોનો ઉપયોગ કરી જોઉં.

“આમ મનમાં તે વાત બરાબર ઉતારીને હું પ્લાન્ટ પર પહોંચ્યો ત્યારે ઑફિસર અને લાકડું તપાસનારા ઈન્સ્પેક્ટર બંને કંઈક વિચિત્ર રીતે મારી સામે જોતા હતા અને જાણે મારી સાથે લડવા તૈયાર હતા તેવું મને લાગ્યું. જે જગ્યાએ ટ્રકમાંથી માલ ઊતર્યો હતો ત્યાં અમે પહોંચ્યા. મેં તેમને કહ્યું કે તમે માલ ઉતારવાનું ચાલુ રાખો, જેથી હું તે માલને બરાબર જોઈ શકું અને સાથે સાથે જે માલ ‘રિજેક્ટ’ કરવાનો હોય તે એકબાજુએ મૂકતા જવા કહ્યું – પાસ કરેલું લાકડું એક બાજુ અને ‘રિજેક્ટ’ કરેલું લાકડું બીજી બાજુ. એમ બે ઢગલા – એ જ્યારે માલ જુદો મૂકતા જતા હતા ત્યારે મને ખ્યાલ આવી ગયો હતો કે તે ઈન્સ્પેક્ટર તેમના કામમાં ચોક્કસ છે પણ લાકડાની ગ્રેડના નિયમોનું જુદું અર્થઘટન કરે છે. અહીં ઉતારવામાં આવેલું લાકડું ‘વ્હાઈટ પાઈન’ની ખાસ જાત ધરાવતું હતું. આ ઈન્સ્પેક્ટર સખત લાકડા વિશેનું સામાન્ય જ્ઞાન ધરાવતા હતા પણ પાઈન વુડને ઓળખી શકે તેટલા નિષ્ણાત અને અનુભવી તે નહોતા. પાઈન વુડ ઓળખવાની મારી પરખશક્તિ તેજ હતી તેમ છતાં ઈન્સ્પેક્ટર જે રીતે લાકડાનું ગ્રેડિંગ કરતા હતા. તેમાં હું કંઈ મારું જ્ઞાન બતાવતો નહોતો. હું માત્ર ધ્યાનથી તેને જોયા કરતો અને તેની સાથે થોડી થોડી વાતચીત પણ કરવા લાગ્યો. વાતો વાતોમાં મેં જાણવાનો પ્રયત્ન કર્યો કે અમુક લાકડાં તેને કઈ રીતે સંતોષકારક નહોતાં લાગતાં. એક પણ વાર મને એવું નહોતું લાગતું કે એ ખોટું લાકડું બાજુએ મૂકી રહ્યો હોય – એની સમજ પ્રમાણે હું તેની કંપનીને કયા પ્રકારનું લાકડું જોઈતું હતું તે સમજવાનો પ્રયત્ન કરી રહ્યો હતો – જેથી અમે ભવિષ્યમાં ફરી તે લાકડું મોકલાવી શકીએ.

“હું તેની સાથે મિત્રતાથી અને સહકારથી વર્તતો હતો. હું તેને જે પ્રશ્નો પૂછું, તેનો તે જવાબ આપતા આપતા અમુક લાકડાં બાજુએ મૂકતો રહ્યો. હું જેમ જેમ તેની સાથે સરળતાથી અને સહૃદયતાથી વાતો કરતો રહ્યો હોય તેમ તેમ એ ઈન્સ્પેક્ટરનો ગુસ્સો ઓગળતો ગયો.

વાતો દરમિયાન એને ખ્યાલ આવી ગયો કે તે જે માલને રિજેક્ટ કરે છે તે માલ તેમના મગાવેલાં લાકડાં કરતા ઊંચા ભાવનો હતો એ હું સમજી ગયો હતો. તેમ છતાં મેં ખૂબ સંયમી વર્તન રાખીને તે માલ રિજેક્ટ ન કરવા દબાણ નહોતો કરતો.

"હવે ધીમે ધીમે તેનું વર્તન બદલાતું ગયું. હવે તે મારા પ્રત્યે જરા ઠંડો પડયો હતો. હવે તેણે એમ પણ કબૂલ કર્યું કે તેને પાઈનવુડને ઓળખવાનો ખાસ અનુભવ નહોતો અને પછી તો ટ્રકમાં જેમ જેમ લાકડાં બહાર આવતાં, તેમ તેમ તે મારી સલાહ લેવા લાગ્યો. હું તેને સમજાવતો ગયો કે આ લાકડાં તે ખાસ ગ્રેડમાં કેવી રીતે આવે છે અને તેમ છતાં ભારપૂર્વક કહેતો કે જો તેમને તે અનુકૂળ ન હોય તો એ તેમણે 'રિજેક્ટ' જ કરવા. પાછળથી તો એ જ્યારે લાકડું બાજુમાં મૂકે તો જાણે એ કાંઈ ખોટું ના કરતો હોય એવી એને એક ગુનાઈત લાગણી થતી હોય એમ મેં અનુભવ્યું.

"અને સાવ છેલ્લે ખબર પડી કે ભૂલ તેમના પક્ષે જ હતી. તેમને જે પ્રકારનો ખાસ ગ્રેડનો માલ જોઈતો હતો તે વિશે તેમણે જણાવ્યું જ નહોતું.

"અને પછી તો એવું થયું કે મારા ગયા પછી ઈન્સ્પેક્ટરે ટ્રકમાં આવેલાં બધાં લાકડાં ફરી તપાસ્યા અને બધો માલ સ્વીકારી લીધો અને અમને પૂરી રકમનો ચૅક પણ મળી ગયો.

"આ એક જ દાખલાથી સમજી શકાય છે કે વ્યક્તિને 'તે ખોટી છે' એમ સ્પષ્ટ કહેવાના બદલે થોડી કુનેહ વાપરીને તે વાત રજૂ કરવાથી મારી કંપનીને કમાણી થઈ. જોકે મારી કંપનીને કમાણી થઈ તેના કરતા મારી કંપનીની પ્રતિષ્ઠા જળવાઈ, તે મારા માટે ઘણી મહત્ત્વની બાબત હતી."

માર્ટિન લ્યુથર કિંગ, જુનિયર શાંતિવાદી હતા. તેમને એક વાર જ્યારે પૂછવામાં આવ્યું કે તે સમયના ઉચ્ચ કક્ષાના અધિકારી, ઍરફોર્સ જનરલ ડેનિયલ 'અશ્વેત' હોવા છતાં તેમના પ્રશંસક કેમ નહોતા. તેના જવાબમાં ડૉ. કિંગે જણાવ્યું હતું : "લોકોને હું તેમના સિદ્ધાંતોના આધારે મૂલવું છું, મારા પોતાના સિદ્ધાંતોના આધારે નહીં."

બીજો એક દાખલો આને મળતો જ છે. જનરલ રૉબર્ટ લીએ તેના હાથ નીચે કામ કરતા એક કમાન્ડો વિશે કૉન્ફેડરસીના પ્રેસિડેન્ટ જેફરસન ડેવિસને ઊજળો અભિપ્રાય આપ્યો હતો. તેથી એક બીજા ઑફિસરને ખૂબ નવાઈ લાગી. તેણે કહ્યું : "જનરલ, તમે જેના માટે આટલો ઉદાત્ત અભિપ્રાય આપો છો તે તમારો એક નંબરનો દુશ્મન છે. તમારા વિશે ઘસાતું બોલવાની એક પણ તક તે જતી કરતા નથી અને તેની મને ખૂબ નવાઈ લાગે છે." જનરલ લીએ તરત જવાબ આપ્યો : "હા, હું એ બરાબર જાણું છું પણ પ્રેસિડેન્ટે તેના વિશે મારો અભિપ્રાય જાણવા માગ્યો હતો. એ કમાન્ડો મારા વિશે શું અભિપ્રાય ધરાવે છે એ નહોતું પૂછ્યું."

ખરેખર તો મેં તેમને અત્યારે કોઈ નવું 'જ્ઞાન' નથી આપી દીધું. આશરે બે હજાર વર્ષ પહેલાં જીસસે પણ આ જ કહ્યું હતું :

"સામી વ્યક્તિ સાથે તરત જ સંમત થઈ જાઓ."

તો વળી જીસસના જન્મના બાવીસસો વર્ષ પહેલાં ઈજિપ્તના રાજા બખ્તોઈએ તેના પુત્રને આ જ મતલબની સોનેરી સલાહ આપતા કહ્યું હતું કે : "સામી વ્યક્તિ સાથે કુનેહથી વર્તો તો તમારું કામ થઈ જશે." આ સલાહ આજે પણ અનુસરવા જેવી છે.

બીજા શબ્દોમાં તમારા ગ્રાહકો સાથે, તમારા જીવનસાથી સાથે કે તમારા દુશ્મન સાથે ક્યારેય દલીલબાજી ન કરશો. ક્યારેય 'તે ખોટા છે' તેમ કહીને તેમને ઉશ્કેરાવા ના દેશો, પણ તે માટે સહેજ કુનેહથી વર્તો તો બેડો પાર.

સામી વ્યક્તિના અભિપ્રાયને માન આપો .
'તમે ખોટા છો' – એવું ક્યારેય ના કહો.

૧૪

વાત ગળે ઉતરાવવાનો સીધો રસ્તો

જ્યારે તમે ગુસ્સે ભરાઈને સામી વ્યક્તિને કહેવાના – ના કહેવાના બે શબ્દો બોલી નાખો, ત્યારે તમારો ગુસ્સો ઠલવાઈ જશે અને તમને શાંતિ મળશે. સાથે સંતોષ મળશે, પણ સામી વ્યક્તિનું શું થશે એવો કદી વિચાર આવ્યો છે ખરો ? તેને તમારા જેટલી શાંતિ મળી હશે ખરી ? સૌથી વધારે તો તમારા ઊંચા અવાજથી અને લડાયક મિજાજથી તે તમારી સાથે સહમત થશે એવું તમને લાગે છે ?

વુડ્રો વિલ્સન કહે છે : "તમે જો એક મારશો તો હું બે મારીશ. તમે જો મારી સામે મુઠ્ઠીઓ બંધ કરીને ગુસ્સે થતા મારી પાસે આવશો તો હું બમણાં જોરથી તમારી તરફ ધસી આવીશ, એ વાતની હું ચોક્કસ ખાતરી આપું છું." પણ જો તમે એના બદલે એમ કહો કે, "ચાલ, આપણે બંને કયા મુદ્દા પર જુદા પડીએ છીએ અને કયા મુદ્દા સાથે સહમત છીએ, પહેલા તે સમજી લઈએ. મને અત્યારે તોતો એમ લાગે છે કે આપણે હજી બહુ જુદા નથી પડયા, કારણ કે આપણે જે મુદ્દા સાથે સહમત છીએ તે વધારે છે અને જે મુદ્દા સાથે સહમત નથી થતા તે થોડા છે, પણ જો આપણે સાથે રહેવા માગતા હોઈશું તો થોડી ધીરજ અને નિખાલસતાથી વાટાઘાટ કરીશું, તો પરિણામ શુભ જ આવશે અને આપણે સહમત થઈ જઈશું."

વુડ્રો વિલ્સનના આ સત્યકથનને જ્હોન ડી. રૉકફેલર જુનિયર જેટલું કોઈ સમજી શક્યું નહોતું. ઈ.સ. ૧૯૧૫ના સમયની આ વાત છે. કોલોરાડોના લોકો રૉકફેલર તરફ અત્યંત ઘૃણા અને તિરસ્કારની નજરે જોવા લાગ્યા હતા. આખા અમેરિકાનું ઉધોગજગત શોકમાં ગરકાવ થઈ ગયું હતું. અમેરિકાના ઈતિહાસમાં આટલી લાંબી બે વર્ષની લોહિયાળ હડતાળ હજી સુધી પડી નહોતી. કોલોરાડો ફ્યુએલ એન્ડ આયર્ન કંપનીનો કાર્યભાર રૉકફેલર સંભાળતા. તેમની કંપનીમાં કામ કરતા ખાણિયાઓને વેતન વધારાની માગ ન સંતોષાતા તે લોકો ગુસ્સે ભરાયા હતા, તેથી તેમણે હડતાળ પાડી. શરૂઆતમાં સૂત્રોચ્ચારો કર્યા, પણ પછી આગળ વધતા વધતા ભાંગફોડ કરવા માંડી. મિલકતને નુકસાન કરવા માંડ્યું. છેવટે વાત ખૂબ વધી ગઈ. રૉકફેલર તેમને સમજાવી નહોતા શકતા ને હડતાળિયા સમજવા તૈયાર નહોતા, છેવટે લશ્કરનો સહારો લેવો પડયો. કેટલાય હડતાળ પર ઊતરેલા ખાણિયાઓના શરીર ગોળીઓથી વિંધાઈ ગયા. લોહીની નદીઓ વહેવા લાગી.

ચારે બાજુ રૉકફેલર તરફ તિરસ્કારનું વાતાવરણ છવાયેલું હતું. આવા વાતાવરણમાં રૉકફેલરે પોતાની વાત આ હડતાળિયા ખાણિયાઓને સમજાવીને, તેમના ગળે ઉતારીને, તેમને કેવી રીતે જીતી લીધા તેની આ વાત છે.

હડતાળનું પરિણામ વકરી રહ્યું હતું. રૉકફેલરે કંપનીનું હિત જાળવવાનું હતું અને સાથે સાથે પોતાના ખાણિયાઓને સંતોષ મળે તે પણ જોવાનું હતું. પોતે જે વિચારે છે, તે દિશા તરફ

ખાણિયાઓને દોરી જવા જરૂરી હતા. તેના ચિત્ત ઉપર એક નકશો અંકાઈ ગયો. રૉકફેલર હડતાળિયા ખાણિયાઓના સગાસંબંધીઓને મળવા લાગ્યા. તેની પાછળ તેમણે કેટલાંય અઠવાડિયાં કાઢ્યાં. બધા સાથે ઘરોબો કેળવ્યો અને પછી તેમણે હડતાળ પર ગયેલા ખાણિયાઓના આ સગાસંબંધીઓને ભેગા કરી પોતાનું વક્તવ્ય રજૂ કરતું એક ભાષણ આપ્યું, જે એક 'માસ્ટર-પીસ' બની ગયું છે. એનું પરિણામ તમે કલ્પી ન શકો તેટલું સરસ આવ્યું, બલ્કે અણધાર્યું પરિણામ આવ્યું. જે લોકો રૉકફેલરને ધમકીઓ આપવામાં પાછું નહોતા જોતા. તે લોકોનો ગુસ્સો ઓછો થયો, તિરસ્કાર ઓછો થયો અને તે બધા ધીમે ધીમે શાંત પડવા લાગ્યા હતા. તે જ લોકો હવે તેના વખાણ કરતા થાકતા નહોતા. રૉકફેલરે તેના ભાષણમાં પોતાની વાત એટલી ભાઈચારાથી રજૂ કરી કે હડતાળ પર ઊતરેલા જે ખાણિયાઓ ખૂબ હિંસક રીતે લડ્યા હતા તે ખાણિયાઓ ચૂપચાપ શાંતિથી ફરી કામ પર ચઢી ગયા અને તે પણ વેતન વધારા વિશે એક હરફ ઉચ્ચાર્યા વગર !

આ અસરકારક વક્તવ્યની શરૂઆતના અંશો હવે હું તમને કહેવા માગું છું. એમાં તમને રૉકફેલરનો મૈત્રીભાવ છલકતો સંભળાશે. હજી થોડા સમય પહેલા તો જે લોકો રૉકફેલરને ઝાડ ઉપર ઊંધો લટકાવીને ગળે ફાંસો આપવાની વાતો કરતાં હતાં તેમના પર રૉકફેલરના આ ભાષણની જબરજસ્ત મોહિની છવાઈ ગઈ હતી – કદાચ ધર્મગુરુઓના ઉપદેશ કરતા ઘણી વધારે ! બોલતી વખતે તેમણે એવા શબ્દપ્રયોગો કર્યા જેથી લોકો તેમના પર પ્રસન્ન થઈ અંજાઈ ગયા જેવા કે, 'હું અહીં આવવા બદલ ખૂબ 'ગૌરવ' અનુભવું છું', 'હું તમારા ઘેર આવ્યો ', 'તમારામાંના ઘણા લોકોની પત્નીઓને તથા બાળકોને પણ પ્રેમથી મળ્યો છું', અને મને એનો ખૂબ આનંદ છે. હવે હું અહીં તમારા માટે 'અજાણી વ્યક્તિ' નથી. પરંતુ 'દોસ્તીના દાવે' આવ્યો છું. 'પરસ્પર મૈત્રીચારા' ની ભાવના સાથે આવ્યો છું. આપણું 'હિત ' પણ 'સહિયારું ' છે અને માત્ર તમારા ને તમારા સૌજન્યને કારણે હું અહીં આવી શક્યો છું.

રૉકફેલર તેમના વક્તવ્યની શરૂઆત આ રીતે કરે છે : "મારા જીવનની આ ધન્ય ઘડી છે, મારા જીવનનો સોનેરી દિવસ છે. એક મહાન કંપનીના કર્મચારીઓના પ્રતિનિધિઓને, ઑફિસરોને તેમ જ મૅનેજરોને આટલી મોટી સંખ્યામાં એક સાથે મળવાનું મને સૌભાગ્ય સાંપડ્યું છે, જેનું મને ગૌરવ છે. મારા જીવનની યાદગીરીમાં આ દિવસ જીવનપર્યંત સચવાઈ રહેશે. આજથી બે અઠવાડિયાં પહેલાં કદાચ આપણે મળ્યા હોત, તો તમારામાંના ઘણાં માટે હું અજાણ્યો હોત, હું તમારામાંના કેટલાક ચહેરાઓને જ ઓળખી શક્યો હોત. સદ્ભાગ્યે ગયા અઠવાડિયે દક્ષિણ વિસ્તારમાં આવેલા કોલસાના બધા જ કૅમ્પની મુલાકાત લેવાની મને તક મળી હતી, ત્યારે ત્યાં હાજર રહેલા તમારા બધા જ પ્રતિનિધિઓને હું વ્યક્તિગત મળ્યો અને જેઓ હાજર નહોતા તેમના ઘેર જઈને તેમની પત્ની અને બાળકો સાથે બધાને મળ્યો તેનો મને આનંદ છે. આપણે સહુ તે વખતે મળ્યા, તેને કારણે હવે આપણે એકબીજા માટે અજનબીની જેમ નહીં, પણ મિત્ર તરીકે મળી રહ્યા છીએ. આપણી વચ્ચે હવે મિત્રાચારીનો નાતો છે. આપણા સહિયારા હિતનું સુખદ પરિણામ લાવવા માટેની આ તક મને સાંપડી તેથી હું ખુશી અનુભવું છું."

"જો કે આ મિટિંગ તમારી કંપનીના ઑફિસરોની તેમ જ તમારા પ્રતિનિધિઓ માટે બોલાવાઈ છે, પરંતુ તમારા સૌજન્યને કારણે હું અહીં ઉપસ્થિત રહી શક્યો છું. હું નથી ઑફિસર કે નથી કર્મચારીઓનો પ્રતિનિધિ, તેમ છતાં હું 'તમારામાંનો જ એક છું' એથી નજદીકી હું અનુભવી શકું છું – એટલી આત્મીયતા અનુભવી શકું છું અને તે અર્થમાં હું કંપનીનો ડાયરેક્ટર પણ છું અને શૅરહોલ્ડર પણ છું."

કેટલું હૃદયસ્પર્શી વક્તવ્ય ! દુશ્મનોને કેવી રીતે મિત્ર બનાવવા તેનું આ શ્રેષ્ઠ ઉદાહરણ

નથી ?

ધારો કે રૉકફેલરે કોઈ બીજો રસ્તો અપનાવ્યો હોત તો ? ધારો કે તેણે ખાણિયાઓ સાથે દલીલબાજી કરીને ઉગ્ર ચર્ચા કરી હોત તો ? અને ધારો કે તેણે 'તમે ખોટા છો' એવા સૂરમાં જ વાત કરી હોત તો ? અને ધારો કે તેમને ખોટા સાબિત કરવાના બધા જ રસ્તા રૉકફેલરે અજમાવી જોયા હોત તો ? – તો શું થાત ? ખાણિયાઓ રૉકફેલર પ્રત્યે વધારે ખફા થાત, વધારે તિરસ્કાર કરત અને વધારે વિદ્રોહી પણ બનત.

> "જો કોઈ વ્યક્તિના હૃદયમાં તમારા પ્રત્યે સુમેળની ભાવના ન હોય, તમારા પ્રત્યે અણગમાની કે તિરસ્કારની લાગણી હોય, તો તમારી લાખ દલીલબાજીથી પણ તમે તમારા વિચારો તેમના પર લાદીને, તેમને તમારા વિચારો સાથે સંમત નહીં કરી શકો. આજના જમાનામાં પોતાનાં સંતાનોને વાત વાતમાં ઠપકો આપતાં માતાપિતાએ, પોતાના હાથ નીચેના કર્મચારીઓ પર સાહેબગીરી કરતા અમલદારોએ, પત્ની તરફ જોહુકમી ચલાવતા પતિદેવોએ તેમ જ વારેવારે પતિઓની ખોડખાંપણ કાઢતી પત્નીઓએ આ વાત સમજી લેવા જેવી છે. બળજબરી કરવાથી કોઈ સંમત થયું છે ખરું ? પણ એ જ વાત તમે પ્રેમથી અને નરમાશથી કહેશો – હંમેશા પ્રેમથી અને નરમાશથી કહેશો તો તમે એને જીતી શકશો તેવી ઘણી સંભાવના રહે છે – એમ કરીને તમે એમને તમારા કરી શકશો."

> લિંકને લગભગ સો વર્ષ પહેલાં આ જ અસરકારક વાત કરેલી.

> "એક જૂની કહેવત છે, જે સો એ સો ટકા યથાર્થ છે કે "ગેલન જેટલા કડવા પિત્તરસથી જેટલી માખીઓ ભેગી ન થાય, તેટલી માખીઓ એક ટીપાં મધની આસપાસ દોડી આવે છે." માટે સદ્‌ગૃહસ્થો, જો તમે કોઈ વ્યક્તિને તમારી તરફ ખેંચવા માગતા હો તો પહેલાં 'તમે તેના સહૃદય મિત્ર છો' એવી ખાતરી કરાવો અને તે જ આ 'મધનું ટીપું' છે, જેનાથી તેના હૃદયમાં લાગણી થવાથી તે તમારી તરફ ખેંચાઈ આવશે – તમારી તરફ ખેંચવાનો તે ધોરી માર્ગ છે.

હવે લગભગ બધા બિઝનેસમૅન સમજી ગયા છે કે હડતાળ પાડનારા કર્મચારીઓ પ્રત્યે જો કૂણું અને મિત્રાચારીભર્યું વર્તન દાખવવામાં આવે તો તે વધારે અસરકારક બને છે. એક દાખલો આપું : વ્હાઈટ મૉટર કંપનીના પ્લાન્ટ પરના બે હજાર પાંચસો કર્મચારીઓ પગારવધારાના મુદ્દે યુનિયન બનાવી હડતાળ પર ઊતરી ગયા, ત્યારે તે સમયના તેના પ્રેસિડેન્ટ રૉબર્ટ એફ. બ્લેક તેમના પર ન રોષે ભરાયા કે ન તેમના તરફ તિરસ્કાર બતાવ્યો, કે ન તે લોકો સાથે સમાજવાદની આપખુદીની ચર્ચા કરી – બલ્કે હડતાળ પર ઊતરી ગયેલા કર્મચારીઓની પ્રશંસા કરી. તેમણે 'શાંતિથી તેમના હથિયાર હેઠા મૂકી દેવા' બદલ તેમના કર્મચારીઓને અભિનંદન આપતી જાહેરખબર ક્લેવલૅન્ડના વર્તમાનપત્રોમાં આપી. નવરાશના સમયમાં તેમના કર્મચારીઓ રમી શકે તે માટે તેમણે ડઝનેક જેટલા બેઝબૉલ અને બેટની વ્યવસ્થા કરી. સાથે ગ્લૉવ્ઝ પણ આપ્યા અને તે માટે ખાલી મેદાન વાપરવાનો પણ પ્રબંધ કરી આપ્યો. જે કર્મચારીઓને બાઉલિંગ કરવાની ઈચ્છા હતી તેમના માટે બાઉલિંગની વ્યવસ્થા કરી આપી.

મિ. બ્લેકે બતાવેલી મિત્રાચારીનું પરિણામ ? તે કર્મચારીઓમાં પણ મૈત્રીભાવના જન્મી. હડતાળ પર ગયેલા કર્મચારીઓ સાવરણા, પાવડા, તગારા વગેરે ભાડે લઈ આવ્યા

અને ફૅક્ટરીની આજુબાજુ પડેલા દિવાસળીના ખોખા, સિગારેટનાં ટૂંઠાં અને કાગળોના ડૂચા ઉઠાવીને તે જગ્યાને ચોખ્ખીચણક કરી નાખી. કલ્પના કરી જુઓ ! કલ્પના કરી જુઓ કે યુનિયનના કર્મચારીઓ હડતાળ પર હોવા છતાં પોતાની ફૅક્ટરીને સાફસૂથરી રાખતા હતા. અમેરિકાના ઈતિહાસમાં મજૂરોની લડાઈનો આવો પ્રસંગ ઘણા લાંબા સમય દરમિયાન બનવા પામ્યો નહોતો. એક અઠવાડિયામાં આ હડતાળનું સમાધાન થઈ ગયું – બંને પક્ષે કોઈ પણ જાતની કડવાશ કે દ્વેષભાવ વગર.

ડેનિયલ વૅબસ્ટર – યહૂદી લોકો જેમને ઈશ્વર સમાન ગણતા તે ડેનિયલ વૅબસ્ટર એક અત્યંત સફળ અને હંમેશા જીતને વરેલા ઍડવૉકેટ હતા. જ્યારે જ્યારે તે કેસ ચલાવતા, ત્યારે સબળ દલીલો કરતી વખતે પણ મૃદુભાષી રહેતા અને તેમની રજૂઆત કરતી વખતે નમ્રતાથી કહેતા, "આ વાત માનનીય જ્યુરીના સભ્યોએ વિચારવાની છે", "આ બાબત માટે તમે વિચાર કરો તે યોગ્ય છે", "અહીં એવી કેટલીક હકીકતો હું રજૂ કરું છું, જેનો મને વિશ્વાસ છે ! તમે તેને નજરઅંદાજ નહીં કરો." અથવા "માનવસ્વભાવના આપ જાણકાર છો, તેથી તમે આ હકીકતનું મહત્ત્વ સમજી શકશો" – કોઈ દબાણ નહીં, કોઈ ધાકધમકી નહીં, નહીં પોતાનો મત ઠોકી બેસાડવાની વૃત્તિ. તે હંમેશા નમ્ર, વિનયી, શાંત અને માયાળુ અભિગમ રાખતા અને તેના કારણે તે લોકોના માનીતા હતા.

તમારે કોઈ હડતાળ પાડેલા કર્મચારીઓ સાથે સમાધાન કરવાનો કે જ્યુરીને સંબોધવાનો પ્રસંગ ન આવે, પણ કોઈ વાર મકાનનું ભાડું ઘટાડવામાં પણ આ અભિગમ કેટલો અસરકારક નીવડે છે તેનો એક દાખલો આપું :

મિ. સ્ટ્રૉબ – એક ઍન્જિનિયર – અમારા વર્ગમાં પ્રવચન આપતી વખતે તેમણે જણાવેલું કે તેમના મકાનનું ભાડું તે ઘટાડવા ઈચ્છતા હતા અને તેમના મકાનમાલિક કડક સ્વભાવના હતા. કોઈ રીતે તે ભાડું ઘટાડવા સંમત થાય તે વાતમાં માલ નહોતો. મિ. સ્ટ્રૉબે તેમના વક્તવ્યમાં કહ્યું કે "મેં મારા મકાનમાલિકને નોટિસ આપીને જણાવ્યું કે મારું લીઝ પૂરું થતાં હું આ ઍપાર્ટમેન્ટ ખાલી કરીશ. હકીકતમાં સાચી વાત તો એ હતી કે મારે ત્યાં જ રહેવું હતું. હું મકાન ખાલી કરવા માગતો નહોતો, પણ મારું ભાડું ઘટાડવામાં આવે તો જ ! ભાડું ઘટાડવાના કોઈ અણસાર નહોતા, કારણ કે બીજા ઘણા ભાડુઆતોએ તે માટે કરેલા પ્રયત્નો એળે ગયા હતા. બધાએ મને એક વાત કહેલી કે આ મકાનમાલિક સાથે પનારો પાડવો અઘરો છે, પણ મેં મારી જાતને જ કહું કે, "હું જ્યારે લોકો સાથે કેમ વર્તવું" તેનો અભ્યાસ કરી રહ્યો છું, તો પછી મારે તે પ્રમાણે વર્તીને શું પરિણામ આવે છે તે કેમ ના જોવું !"

"મારી નોટિસનો પત્ર મળતાની સાથે તે અને તેના સેક્રેટરી મને મળવા માટે આવ્યા. મારા ઘરના બારણે મેં તેમનું હૃદયથી સ્વાગત કર્યું અને ઉમળકાથી આવકાર આપ્યો. શરૂઆતમાં મેં તેમની સાથે તેમના વધારે ભાડા વિશેની કોઈ વાત જ ના છેડી, પણ તેમનું ઘર – હું જે ઘરમાં રહું છું તે ઘર મને કેટલું ગમે છે, ત્યાંથી વાતની શરૂઆત કરી. ખરેખર તે માટે મેં "હૃદયપૂર્વક અભિપ્રાય આપ્યો હતો અને દિલથી પ્રશંસા" કરી હતી. બધા ભાડુઆતોને સાચવવાનું અને મકાનની જાળવણી કરવાનું કામ તેઓ કેટલી સુંદર રીતે કરી રહ્યા છે, તે પણ તેમને જણાવ્યું અને સાથે સાથે એમ પણ કહ્યું કે હું નજીકના એક-બે વર્ષમાં આ મકાન ખાલી કરવા ઈચ્છતો નથી. પરંતુ તેનું ભાડું મારા ખિસ્સાને પરવડે તેમ નથી" એમ મારી પરિસ્થિતિ તેમને કહી સંભળાવી.

"તેમને કોઈ ભાડુઆત પાસેથી આવો ઉષ્માભર્યો આવકાર મળ્યો નહોતો એટલે એમને તરત જ શું બોલવું તે સૂઝ્યું જ નહીં."

"પછી તેમણે તેમની તકલીફો કહેવાની શરૂ કરી – ભાડુઆતો વિશે જાતજાતની

ફરિયાદો કરવા માંડી. એક ભાડુઆતે તેમને ચૌદ પત્રો લખ્યા હતા, જેમાંના ઘણા તો અપમાનજનક ભાષામાં લખાયા હતા. એકે તો જ્યાં સુધી પોતાના ઉપલા માળે રહેતા ભારે નસકોરી બોલાવતા ભાડુઆતને ખાલી નહીં કરાવે તો લીઝનો કરારભંગ કરવાની મકાનમાલિકને ધમકી આપી હતી. તેમણે મને કહ્યું, "તમારા જેવા ભાડુઆત હોય તો મને કેટલી રાહત રહે !" અને મારા કંઈ પણ કહ્યા વગર તેમણે મારું થોડું ભાડું ઘટાડી આપ્યું. જોકે મારે ભાડામાં થોડો વધારે ઘટાડો જોઈતો હતો, તેથી મેં જે આંકડો કહ્યો તેટલો તેમણે સહેજ પણ ખચકાટ વગર ઘટાડી આપ્યો."

"જતાજતા તે પાછા વળ્યા અને મને પૂછ્યું કે ઘરમાં કંઈ સમારકામ કે રંગરોગાન કરાવી આપું ?"

"મેં જો બીજા ભાડુઆતોની જેમ મારા મકાનમાલિકનો સંપર્ક સાધ્યો હોત તો મારા પણ તેમના જેવા જ હાલ થાત – ભાડામાં ઘટાડો ન થાત. પરંતુ મારા મૈત્રીપૂર્ણ, હમદર્દીવાળા અને પ્રશંસાત્મક વ્યવહારે તેમનું દિલ જીતી લીધું."

પેન્સીલવેનિયામાં આવેલા પીટ્સબર્ગમાં રહેતા ડીન વુડકોક એક સ્થાનિક ઇલેક્ટ્રિક કંપનીમાં એક ડિપાર્ટમૅન્ટના સુપ્રિન્ટેન્ડેન્ટ તરીકે ફરજ બજાવતા હતા. ઇલેક્ટ્રિક થાંભલાની ટોચ પરનું રિપેરિંગ કરવાનું કામ તેમના સ્ટાફના ભાગે આવતું. આ પ્રકારનું કામ પહેલા બીજા ડિપાર્ટમૅન્ટની કામગીરીમાં આવતું હતું. પરંતુ હવે આ કામ તેમના ડિપાર્ટમૅન્ટને સોંપવામાં આવ્યું હતું. એક વાર આ રિપેરિંગનો કૉલ આવ્યો ત્યારની આ વાત છે. તેમના સ્ટાફની વ્યક્તિઓ આ કામ માટે તાલીમબદ્ધ તો હતી, પરંતુ તેમના માટે પહેલી જ વાર આ પ્રકારનું કામ અમલમાં મૂકવા માટે જવાનું હતું. સ્ટાફના બધા જ લોકોને આ કામ કેવી રીતે થઈ શકે છે, તે જોવામાં અને જાણવામાં રસ હતો. મિ. વુડકોક, તેમના હાથ નીચેના મૅનેજર અને ડિપાર્ટમૅન્ટમાં બીજા મદદકર્તા સ્ટાફ બધા જ તે સ્થળે પહોંચ્યા હતા. એક થાંભલાની ટોચ ઉપર બે એકલા માણસો ચઢીને કામ કરતા હતા, તે જોવા નીચે માણસોનું ટોળું ભેગું થઈ ગયું હતું. કેટલીયે ગાડીઓ અને ટ્રકો પણ તે જોવા રસ્તા પર ઊભી રહી ગયેલી.

ચારેબાજુ નજર ફેરવતા વુડકોકની નજર એક કારમાંથી ઊતરતી વ્યક્તિ પર પડી. તેની પાસે કૅમેરો હતો. તેણે આ દૃશ્યના ફોટોગ્રાફ લેવા માંડ્યા. નીચે ઊભા રહેલા મદદનીશ સ્ટાફ પણ લોકોના વર્તનથી સભાન બની ગયા હતા અને અચાનક વુડકોકને સમજાઈ ગયું કે આ કૅમેરા સાથે ફરતી વ્યક્તિને બે માણસના કામ માટે બાર માણસો કેમ રોકવામાં આવ્યા છે, તે દૃશ્ય ઝડપવા પર તેની નજર હતી. તે તરત જ ગલીના નાકે ઊભેલા ફોટોગ્રાફર પાસે પહોંચી ગયા.

"તમને અમારા 'ઑપરેશન' – કામગીરીમાં રસ હોય એવું મને લાગે છે, બરાબર ?"

"ચોક્કસ અને મારી માતાને તો તેમાં ઘણો રસ છે. તમારી કંપનીના શૅર તેની પાસે છે. આ ફોટોગ્રાફથી તેની આંખો ખૂલી જશે. તેને સમજાઈ જશે કે તેણે આ કંપનીમાં રોકાણ કર્યું છે તે વાજબી નથી. હું એને કેટલાંયે વર્ષોથી કહેતો હતો કે આવી તમારા જેવી કંપનીઓમાં નાણાંનું રોકાણ કરવું વ્યર્થ છે. હવે એ સાબિત થઈ જશે. કદાચ મારા આ ફોટોગ્રાફ વર્તમાનપત્રોને પણ ગમી જાય !"

ડીન વુડકોકે કહ્યું : "આ જોતાં તો એવું જ લાગે છે તમારી જગ્યાએ હું હોઉં તો હું પણ તેમ જ વિચારું" અને પછી વુડકોકે સમજાવ્યું કે તેમના માટે આ પ્રકારનું કામ કરવાનો પહેલો પ્રસંગ છે અને તે જોવા માટે અમારા ડિપાર્ટમૅન્ટના બધા અધિકારીઓને રસ છે માટે બધા અહીં એકત્ર થયા છીએ. બાકી સામાન્ય સંજોગોમાં આ કામગીરી બે જ વ્યક્તિઓથી થઈ શકે તેમ છે તેવી ખાતરી વુડકોકે ફોટોગ્રાફરને આપી. ફોટોગ્રાફરે કૅમેરો હટાવી લીધો અને

તેમની સાથે હાથ મિલાવ્યા અને તેમની પરિસ્થિતિ સમજાવવા બદલ તેનો આભાર પણ માન્યો.

વુડકોકના સરળ અને મિત્રતાપૂર્ણ અભિગમને કારણે કંપનીની બદનામી ન થઈ અને કંપની ક્ષોભજનક પરિસ્થિતિમાંથી બચી ગઈ.

અમારા વર્ગના એક બીજા સભ્ય, જેરાલ્ડ એચ. વિન – લિટલ્ટન, ન્યૂ હેમીસ્ફિયરના રહેવાસી. તેમણે જણાવેલી હકીકત :

"શિયાળાની શરૂઆતમાં જ્યારે રસ્તો બરફથી છવાઈ ગયો તે પહેલાં એક વખત વાવાઝોડા સાથે અસામાન્ય સખત વરસાદ પડયો. સામાન્ય સંજોગોમાં વરસાદનું પાણી રસ્તા પરની સ્ટોર્મ-ડ્રેઈન અને પાણીથી નીક વાટે વહી જતું, પરંતુ અહીં મેં નવું ઘર બંધાવ્યું હતું. તે બિલ્ડિંગમાં તેને માટે નવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હતી."

"પાણી વહી નહીં જવાને કારણે ઘરના પાયા પર પાણીનું દબાણ વધી જવા લાગ્યું અને પાણીનો ધસારો એટલો જબરદસ્ત હતો કે કોંક્રીટના ભોંયતળિયાને ભેદીને તે ભોંયરામાં ધસી આવ્યું અને ભોંયરું આખું પાણીથી ભરાઈ ગયું. તેના કારણે ભઠ્ઠી તેમ જ ગરમ પાણી માટેનું હિટર બંને બગડી ગયાં. એનો રિપેરિંગનો ખર્ચ બે હજાર ડૉલરથી પણ વધારે થાય તેમ હતો. વળી મારી પાસે તેના નુકસાન માટેનો વીમો પણ નહોતો.

મને ખ્યાલ આવી ગયો હતો કે મકાનના સબડિવિઝનના માલિકે ઘરની બહાર સ્ટોર્મડ્રેઈન મૂકવામાં બેદરકારી દાખવી હતી અને તેને કારણે આ નુકસાન થયું હતું. તે સબડિવિઝનના માલિકને મળવાની મેં ઍપોઈન્ટમૅન્ટ લીધી. તેની ઑફિસે પહોંચવાની પચીસ મિનિટમાં મેં આખી પરિસ્થિતિનો કાળજીપૂર્વક અભ્યાસ કર્યો અને આ કોર્સમાં હું જે શીખ્યો હતો તે સિદ્ધાંતો યાદ કરવા લાગ્યો. હું ગુસ્સે થઈશ તો મારો અહીં આવવાનો હેતુ બર નહીં આવે, એમ મારા મનમાં ઠસી ગયું હતું. હું ઠંડા દિમાગે ત્યાં પહોંચ્યો. તેમણે તાજેતરમાં વેસ્ટ ઈન્ડિઝમાં ગાળેલા વૅકેશનને લગતી અને તેમને ગમતી વાતો કરી અને જ્યારે મને લાગ્યું કે હવે મારી વાત કહેવાનો સમય બરાબર પાકી ગયો છે ત્યારે મેં તેને પાણીથી થયેલા 'થોડા' નુકસાનની વાત કરી. એણે તરત જ નુકસાનીથી થયેલી સમસ્યાને સુધારવા મદદ કરવાની તત્પરતા બતાવી.

"થોડા દિવસ પછી તેમણે મને બોલાવીને કહ્યું કે તે નુકસાન પેટે મને વળતર પણ આપશે અને ભવિષ્યમાં આ પ્રકારનો પ્રશ્ન ઉપસ્થિત ન થાય તે માટે સ્ટોર્મડ્રેનેજ પણ મૂકી આપશે."

"જોકે સબડિવિઝનના માલિકનો જ વાંક અહીં સ્પષ્ટ હતો, પણ જો મેં તેની સાથે મિત્રાચારીથી વાતની શરૂઆત ન કરી હોત તો તેની સંપૂર્ણ જવાબદારી હોવા છતાં તેને તે માટે સંમત કરાવવાનું કામ ખૂબ અઘરું હતું."

વર્ષો પહેલાંની વાત કરું છું. મિસૂરીના ઉત્તર-પશ્ચિમના છેડે આવેલી ગામડાની શાળામાં ખુલ્લા પગે ચાલતા ચાલતા ભણવા જતો, ત્યારની આ વાત છે. તે વખતે મેં ઈસપની બોધકથાઓમાં સૂર્ય અને પવનની વાર્તા વાંચી હતી. બંનેમાંથી બળિયો કોણ તે વિશે જોરદાર ઝઘડો ચાલતો હતો. પવને કહ્યું : "હું ચપટીમાં સાબિત કરી બતાવું કે હું બળિયો છું. ત્યાં પેલો કોટ પહેરેલો વૃદ્ધ માણસ દેખાય છે ? હું શરત મારીને કહું છું કે તારા કરતાં હું તેનો કોટ જલદી ઉતારી શકીશ."

એટલું કહ્યું એટલે સૂરજદાદા તો વાદળ પાછળ સંતાઈ ગયા અને પવને તેનું જોર બતાવવું શરૂ કર્યું અને લગભગ વંટોળની જેમ ફૂંકાવા લાગ્યો, પણ જેટલો પવન વધારે ફૂંકાવા લાગ્યો તેટલો પેલા વૃદ્ધ માણસે કોટ પકડી રાખ્યો, કોટને ખેંચી રાખીને શરીરને ઢાંક્યા કર્યું, પણ કોટ શરીર પરથી ઉતાર્યો નહીં. છેવટે પવનદેવ હારીને ઠંડા પડયા, શાંત થયા. હવે

સૂરજદાદા વાદળમાંથી મલકતા મલકતા બહાર આવ્યા. વૃદ્ધ માણસ સામે જોઈ મીઠું હાસ્ય વેરવા લાગ્યા. ધીમે ધીમે તાપ વધતો ગયો. વૃદ્ધ માણસ તેના કપાળ પરનો પરસેવો લૂછતો ગયો અને છેવટે તેણે કોટ ઉતારીને બાજુએ મૂકી દીધો. સૂરજ પવનને કહેવા લાગ્યો : ''સૂસવાટા અને જોર કરતા સૌમ્યતા અને મૈત્રીભાવમાં વધારે તાકાત છે, એ સમજાઈ ગયું ને ?''

જે લોકો આ સત્ય સમજી ગયા છે કે વધારે મધમાખીઓને આકર્ષિત કરવા માટે એક ગેલન જેટલા કડવા પિત્તરસ કરતા મધનું એક ટીપું ઘણું વધારે અસરકારક છે. તે લોકો હવે દિવસે દિવસે તેમના વર્તનમાં સૌમ્યતા અને મૈત્રીભાવનો પ્રયોગ કરતા થયા છે. લ્યુથરવિલે, મેરીલેન્ડના વતની એફ. ગેલ કન્નોરે આ સાબિત કરી બતાવ્યું છે. તેમની માત્ર ચાર મહિના પહેલા ખરીદેલી નવી નક્કોર ગાડીને ત્રણ વખત સર્વિસ માટે કાર ડીલરના સર્વિસ સ્ટેશન પર મોકલવી પડી હતી. તેમણે અમારા વર્ગમાં કહ્યું હતું કે : ''હું જાણતો હતો કે તેના સર્વિસ મૅનેજર સામે ચર્ચા કરવાથી, દલીલો કરવાથી કે ઘાંટાઘાંટ કરવાથી મારી સમસ્યાનો સંતોષકારક ઉકેલ આવવાનો નથી. તેથી હું સીધા જ તેમના શો રૂમ પર ગયો અને મેં એજન્સીના માલિક મિ. વ્હાઈટને મળવા માટેની ઈચ્છા બતાવી. થોડી રાહ જોયા પછી મને તેમની ઑફિસમાં લઈ જવામાં આવ્યો. મેં મારી ઓળખાણ આપી અને પછી તેમને સમજાવ્યું કે મારા મિત્રોની સલાહ અને તમારા તેમની સાથેના આગલા અનુભવો અને વર્તનને કારણે મેં તમારી પાસેથી કાર ખરીદી છે. તેમણે મને કહ્યું હતું કે તમારી કંપનીમાં કારની કિંમત વાજબી છે, વળી તમારી સર્વિસ પણ ઉત્તમ છે. આ સાંભળતી વખતે તેમના મોં પર એક સંતોષનો ભાવ છલકાવા લાગ્યો ત્યારે મેં તેમને મારી કાર માટેનો તેમના સર્વિસ સ્ટેશનનો કડવો અનુભવ કહ્યો : ''તમારી કંપનીની પ્રતિષ્ઠાને હાનિ કરે તેવી ઝીણામાં ઝીણી હકીકતથી વાકેફ રહેવા તમે માગતા હશો એમ મને લાગે છે.'' તેવું ઉમેર્યું પણ ખરું. આ બાબત પરત્વે ધ્યાન ખેંચવા બદલ તેમણે મારો આભાર માન્યો અને મારા પ્રોબ્લેમ માટે તેઓ ખાસ વધારે ધ્યાન આપશે એવી ખાતરી પણ આપી. તેમણે તેમાં અંગત રસ લઈને કામ કરી આપ્યું, એટલું જ નહીં, પરંતુ મારી ગાડી રિપેર થઈ જાય ત્યાં સુધી મને તેમની ગાડી પણ મને ઉપયોગમાં લેવા માટે આપી.''

ઈસુ ખ્રિસ્તના જન્મનાં છસ્સો વર્ષ પહેલાંની વાત. ગ્રીક રાજા ક્રોસેસના બંધ કિલ્લામાં રહેતો તેમનો ઈસપ નામે ગુલામ. તેણે બોધ આપતી કેટલીયે કથાવાર્તાઅ ો લખી અને આજે એ આખી દુનિયામાં વંચાય છે. માનવસ્વભાવનાં જે લક્ષણો, જે સત્યો તેણે તારવી બતાવ્યાં છે તે છવ્વીસો વર્ષ પહેલાં એથેન્સમાં જેટલા સાચા ઠર્યા હતા તે આજે બોસ્ટન કે બર્મિંગહામમાં પણ એટલા જ સાચા છે. માનવસ્વભાવનું એટલી બારીકાઈથી એણે નિરીક્ષણ કર્યું છે કે સૂરજ અને પવનની વાર્તા આજે પણ યથાર્થ લાગે છે. સૂરજ તેની ઉષ્માથી અને કુમાશથી તમારો કોટ પવનના સૂસવાટા ને વંટોળ કરતા વહેલા ઉતરાવી શકે છે. ગુસ્સા અને ઉશ્કેરાટથી વર્તવાને બદલે માયા, મમતા, મૈત્રાચારી તેમ જ સાચી કદરદાનીની ભાવનાથી વર્તીને વિશ્વની કોઈ પણ વ્યક્તિનું મન બદલી શકવામાં ધારી સફળતા મળે છે.

લિંકને જે કહ્યું તે હંમેશા યાદ રાખો : ''એક ગેલન કડવા પિત્તરસ કરતાં મધનાં એક ટીપાથી વધારે મધમાખીઓ આકર્ષિત થાય છે.''

“મિત્રભાવે શરૂઆત કરો.”

૧૫

સૉક્રેટિસનો મંત્ર

તમે જ્યારે બીજી વ્યક્તિ સાથે વાત કરતા હો, ત્યારે તમે જે મુદ્દે અસહમત હો તેનાથી વાતની શરૂઆત ન કરો, પણ જે મુદ્દા સાથે તમે સહમત હો તે જ વાત છેડો. તે જ મુદ્દા પર ભાર મૂકો – તમારી વાતચીતના દોરમાં તે જ વાત પર ભાર મૂકીને દોહરાવ્યા કરો કે તમારો હેતુ તો એક જ છે, માત્ર તેને પાર પાડવાની પદ્ધતિ અલગ છે.

સામી વ્યક્તિ તમારી વાતમાં 'હા' ભણે એ મહત્ત્વનું છે. બને ત્યાં સુધી તેની 'ના' – તેનો નકાર સાંભળવાની પરિસ્થિતિ ઊભી ન થાય તે જુઓ.

હૅરી ઑવરસ્ટ્રીટે * તેના પુસ્તકમાં લખ્યું છે કે એક વાર 'ના' થયા પછી તે વસ્તુ માટે 'હા' કરાવવી ખૂબ મુશ્કેલ છે. તમે જ્યારે 'ના' કહો છો ત્યારે તેમાં તમારો અહમ્ પણ જોડાય છે અને તેથી ક્યારેક તમને સમજાય કે આ 'ના' કહેવામાં તમે બહુ ડહાપણ નથી વાપર્યું. ત્યારે પણ તમારો આ કિંમતી અહમ્ આડો આવે છે ! અને તમે 'ના' કહી તે બરાબર જ છે એમ તમે સમજશો. તમને એમ લાગશે કે એક વાર જે કહ્યું તેને વળગી જ રહેવું જોઈએ અને આવું ન બને તે માટે હકારાત્મક દિશામાં જ વાતની શરૂઆત કરવી ખૂબ અગત્યની છે.

જે લોકો આ મહત્ત્વની વાત સમજી ગયા છે તે લોકો તો શરૂઆતથી જ સામો માણસ 'હા' - 'હા' કરે તે રીતે જ વાત માંડશે અને આ રીતે હકારાત્મક દિશામાં વાત કરવાથી સાંભળનાર વ્યક્તિ પર તેની માનસિક અસર ચોક્કસ પડવાની ! એ બિલિયર્ડના બૉલની ગતિની જેમ કામ કરે છે. એમાં બૉલને અમુક દિશા તરફ મોકલવા માટે તે તરફ થોડો ફોર્સ કરીને મોકલો છો. હવે જ્યારે તેનાથી વિરુદ્ધ દિશામાં મોકલવો હોય ત્યારે ઘણો વધારે ફોર્સ કરવો પડે છે. જેથી તે એક જગ્યાથી પાછો ફેંકાઈને ધારેલી જગ્યાએ પહોંચી શકે છે.

આ પ્રકારનું માનસિક વલણ તદ્દન સ્પષ્ટ છે. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ 'ના' કહે છે ત્યારે તે 'ના' શબ્દની સાથે બીજું ઘણું કહી જતી હોય છે. તેનું સમગ્ર વ્યક્તિત્વ – તેના શરીરમાં આવેલી ગ્રંથિઓ, સ્નાયુઓ તેમ જ તેનું ચેતાતંત્ર – સઘળું એકસાથે તે નકારાત્મક પરિસ્થિતિ માટે તૈયાર થઈ જતું હોય છે. આ પરિસ્થિતિ ક્યારેક તમે નજરે નિહાળી ન શકો તેટલી સૂક્ષ્મ હોય છે, જ્યારે કેટલીક વાર જ્યારે તેની માત્રા વધારે હોય તો શારીરિક ચેષ્ટા દ્વારા તે જણાઈ આવે છે. એમાં કોઈ વખત એ વ્યક્તિનું એ પરિસ્થિતિમાંથી છટકી જવાનું વલણ પણ સૂચવે છે, જ્યારે કોઈક વાર તે પરિસ્થિતિમાંથી છટકી જવાની પૂર્વ તૈયારીના ભાગરૂપે પણ જોવા મળે છે. તેની માનસિક અને શારીરિક ચેષ્ટાઓ એ રીતે થાય છે કે જાણે પરિસ્થિતિનો અસ્વીકાર કરવા માટે તે તૈયાર જ છે. જ્યારે બીજી બાજુ વ્યક્તિ 'હા' કહે છે ત્યારે તેનામાં આ છટકવાની વૃત્તિ નથી હોતી. તેનું સમગ્ર ચેતાતંત્ર તેના સ્વીકાર માટે મુક્ત વલણ ધરાવતું હોય છે. તેથી જ આપણે જેટલી વધારે 'હા' - 'હા' પામી શકીએ, તેટલા આપણા નિશ્ચિત ધ્યેયને પામવામાં સફળ થઈ શકીએ. એટલે કે જે વાતચીતમાં હકાર વધુ મળે, તેટલી સફળતા પણ વધુ મળે

અને તેનાથી આપણા ધ્યેયને પામવા માટે સામી વ્યક્તિને સહમત કરવાનું પણ તેટલું સરળ અને શક્ય બને.

"આ 'હકાર' મેળવવાની રીત સરળ છે અને તેની અસર પણ ઘણી વધારે છે – માત્ર તેને કેવી રીતે ઉપયોગમાં લેવી તે મહત્ત્વનું છે. આપણે આ મહત્ત્વની વાતની કેટલી અવગણના કરીએ છીએ ! ઘણી વાર તો એવું લાગે છે કે આપણે પોતાનું મહત્ત્વ જાળવવા માટે સામી વ્યક્તિની વાતનો વિરોધ કરતા હોઈએ છીએ."

કોઈ વાર વાતચીતની શરૂઆતમાં જ બાળકને પ્રશ્ન પૂછો અને તેનો જવાબ 'ના'માં હોય તો તેની 'ના'ની 'હા' કરાવવામાં ઘણી ધીરજ રાખવી પડે છે, સમજાવટ કરવી પડે છે. આ વાત તો વિદ્યાર્થી હોય કે ગ્રાહક હોય, પતિ હોય કે પત્ની હોય – સહુને એકસરખી જ લાગુ પડે છે.

સામી વ્યક્તિ પાસે 'હા' પડાવવાની રીતનો ઉપયોગ ન્યૂ યોર્ક શહેરની ગ્રીનીચ સેવિંગ્સ બૅન્કના ટેલર જેમ્સ ઈબર્સને તેમની બૅન્કમાં ખાતું ખોલાવવા આવેલા અગત્યના ગ્રાહકને ગુમાવ્યા નહોતા.

ઈબર્સને આ અંગે વાત કરતા કહ્યું હતું : "આ વ્યક્તિ અમારી બૅન્કમાં તેમનું નવું ખાતું ખોલાવવા માટે આવી ત્યારે મેં તેમને તે માટેના જરૂરી ફૉર્મ ભરી આપવા જણાવ્યું. તે ફૉર્મમાં કેટલીક વિગતો તેમણે ભરી અને કેટલીક વિગતો જાહેર કરવાની સ્પષ્ટતાથી 'ના' કહી. અમુક વિગતો આપવાની એની તૈયારી નહોતી.

મેં આ માનવસંબંધો વિશે અભ્યાસ કર્યો તે પહેલા સામાન્ય સંજોગોમાં જો આ સદ્‌ગૃહસ્થ ખાતું ખોલાવવા આવ્યા હોત તો હું આ અગત્યના ખાતેદારને હંમેશ કહેતો એમ જ કહેત કે જો તે ફૉર્મમાંની વિગત આપી નહીં શકે તો અમે અમારી બૅન્કમાં તમારું ખાતું ખોલાવવા અશક્તિમાન છીએ – જોકે હવે તો મને મારી જાત પર શરમ આવે છે કે આ રીતે મેં બૅન્કના કેટલાય ગ્રાહકો ગુમાવ્યા હતા. ગ્રાહકો પાસે આવી શરતો મૂકવાથી ખરેખર તો મને પહેલા ખૂબ ગર્વની લાગણી થતી, કારણ કે હું મારી 'પોઝિશન' બતાવી શકતો અને કહી શકતો કે બૅન્કના નીતિનિયમોને કોરાણે મૂકી ન શકાય, પરંતુ તેમ કરીને હું માનવંતા ગ્રાહકોને માન અને આદર-સત્કાર આપવાના બદલે, તેમનો આભાર માનવાના બદલે તેમને પાછા મોકલી દેતો હતો."

"પણ આ વખતે મેં મારી વિવેકશક્તિનો ઉપયોગ કર્યો. મેં નક્કી કર્યું કે બૅન્કને શું જોઈએ છે તે નહીં, પણ ગ્રાહક શું ઈચ્છે છે તે અંગેની જ વાત કરવી. એટલું જ નહીં, મેં નક્કી કરી લીધું હતું કે મારે શરૂઆતથી જ તેની પાસે 'હા'માં જ જવાબ મેળવવો છે. એની 'ના' મારે સાંભળવી નથી એટલે તે ગ્રાહકે ફૉર્મમાં જે વિગત આપવાની અનિચ્છા બતાવી હતી તે માટે હું તરત તેની સાથે સંમત થઈ ગયો અને કહ્યું કે તમારે તે માહિતી ન આપવી હોય તો ન આપતા. અમારે ખરેખર તેની જરાય જરૂર નહોતી !"

પણ સાથે સાથે મેં એમ પણ ઉમેર્યું અને કહ્યું કે ધારો કે તમે અમારી બૅન્કમાં ખાતું ખોલો અને અમારી બૅન્ક પાસે તમારા નાણાં જમા હોય અને અચાનક અકસ્માતે તમારું અવસાન થાય તો તમે તમારા નાણાં તમે જેને ઈચ્છો તેને અથવા કાયદાકીય વારસદારને મળે તેમ ઈચ્છો ખરા ?

તેમણે જવાબ આપ્યો : "હાસ્તો ! એમ જ હોય ને વળી !"

"હવે હું ધીમે ધીમે મૂળ વાત પર આવતો ગયો. મેં હળવેથી પૂછી લીધું, "તો પછી તમારા અવસાન પછી તમારી મિલકત તમે જેને આપવા ઈચ્છતા હો તેનું નામ બૅન્કને જણાવવું જોઈએ એ વિચાર તમને વધારે હિતાવહ નથી લાગતો ? અને તેમ કરવાથી અમે કોઈ ભૂલ કે

વિલંબ વિના સરળતાથી તમારી ઈચ્છાનું પાલન કરી શકીએ, તે બરાબર નથી ?''

તેમણે ફરી વાર સંમતિ આપી. 'હા' પાડતા કહ્યું : ''હા, તમારી વાત સાચી છે.''

હવે તે યુવકની વર્તણૂક અને અભિગમ બદલાઈ ગયો હતો. તે નરમ પણ પડ્યો હતો. હવે તેને ખાતરી થઈ ગઈ હતી કે બૅન્કને જે માહિતી તેની પાસેથી મેળવવી હતી, તે બૅન્કના પોતાના ઉપયોગ માટે નહીં, પણ તેના પોતાના હિત માટે જ મેળવવી હતી માટે તેણે ફૉર્મમાંની બધી વિગત ભરીને બૅન્કમાં નવું ખાતું ખોલાવ્યું અને મારી સલાહ પ્રમાણે તેમણે એક બીજું 'ટ્રસ્ટ એકાઉન્ટ' પણ ખોલાવ્યું, જેમાં તે નાણાંના હકદાર – બેનીફિશિયરી – તેમની માતાને રાખવા તેવી સૂચના આપી. તેમની માતાને લગતી બધી વિગતો ખુશ થઈને આપી.

''મારે જે કરાવવું હતું – બૅન્કમાં તેમનું ખાતું ખોલાવવું હતું તે હું કરી શક્યો હતો અને તેનું કારણ પણ મને સમજાઈ ગયું હતું. મેં શરૂઆતથી જ તેમને 'હા'માં જવાબ આપતા કર્યા હતા અને તેમ કરતા કરતા ધીમે ધીમે તેમણે પોતે મનમાં નક્કી કરેલી વાત – અમુક વિગતો નહીં આપવાની વાત – બાજુએ મૂકી દઈને મારી સાથે રાજીખુશીથી તે આપવા માટે સહમત થયા હતા અને એ કારણે મને મળેલી સફળતાને કારણે હું પણ ખુશ થયો હતો.

વેસ્ટિંગ હાઉસ ઈલેક્ટ્રિકલ કંપનીમાં સેલ્સ રીપ્રેઝન્ટેટિવ તરીકે કામ કરતા જૉસેફ ઍલીસન પોતાની વાત રજૂ કરતા કહે છે : ''મારા કામ કરવાના વિસ્તારમાં એક વ્યક્તિ એવી હતી કે જેને અમારો માલ વેચવા માટે અમારે ખૂબ મહેનત કરવી પડતી હતી અને છતાંયે અમે તેમાં નિષ્ફળ નીવડતા હતા, જો કે અમારી કંપની તેને અમારો માલ વેચવા માટે હંમેશા ઉત્સુક રહેતી હતી. મારા પુરોગામી સેલ્સ રીપ્રેઝન્ટેટિવે તે વ્યક્તિની છેલ્લાં દસ વર્ષોમાં કેટલીયે મુલાકાતો લીધી હતી. અમારી કંપનીનો માલ વેચવા કેટલીયે વાટાઘાટો કરી હતી, પણ તેને એક પણ વાર સફળતા મળી નહોતી – એક પાઈનું એ વેચાણ કરી શક્યા નહોતા. હું પણ છેલ્લાં ત્રણ વર્ષથી તેની સાથે ઘણી મથામણ કરતો હતો, છતાં ઑર્ડર મેળવી શકતો નહોતો. છેવટે તેર-તેર વર્ષની અથાગ મહેનત પછી અમે તેમને અમારી થોડીક મોટરો વેચી શક્યા હતા. તેનાથી તેમને સંતોષ થશે તો બીજી સો-બસો મોટરો તે ખરીદશે એમાં મને વિશ્વાસ હતો.''

મને લાગ્યું કે બધું બરાબર પાર ઊતરી રહ્યું છે, તેથી જ્યારે મારે ત્રણ અઠવાડિયાં પછી જવાનું બન્યું ત્યારે હું હવામાં ઊડતો હતો.

હું તેમના ચીફ ઍન્જિનિયરને મળ્યો. તેમણે મને કહ્યું : ''એલિસન, હવે બાકીની મોટરો હું તમારી પાસેથી ખરીદવા માગતો નથી.'' તેની આ જાહેરાતથી મને ધક્કો લાગ્યો.

''કેમ ? કેમ ?'' મને ખૂબ નવાઈ લાગતી હતી. તેમની આ જાહેરાતથી મેં ફરી પૂછ્યું : ''કેમ શું થયું ?''

''કારણ માત્ર એટલું જ કે તમારી મોટર ખૂબ ગરમ થઈ જાય છે. એના પર હાથ મૂકતા હાથ દઝાય છે. હું તેના પર હાથ મૂકી શકતો નથી.''

મને ખબર હતી કે અહીં મારે દલીલ કરવાનો કોઈ અર્થ નહોતો, કારણ કે આ જાતની દલીલો તો હું ઘણા સમયથી ઘણા લોકો સાથે કરતો આવ્યો હતો માટે હવે મેં 'હા' - 'હા'નો રસ્તો અજમાવવાનું નક્કી કરી લીધું.

મેં તેમને કહ્યું : ''મિ. સ્મિથ, તમે કહો છો તે બરાબર છે. જો મારી મોટર ગરમ થઈ જતી હોય તો તમે બાકીની મોટર મારી પાસેથી ખરીદશો નહીં. હું પણ એમ જ માનું છું, જો કે હું જાણવા માગું છું કે હાલમાં તમારી પાસે જે મોટરો છે, તે નેશનલ ઈલેક્ટ્રિક મેન્યુફેક્ચરર્સ ઍસોસિયેશનના નક્કી કરેલા ધોરણ કરતા વધારે ગરમ નહીં થતી હોય, બરાબરને ?''

''હા, બરાબર. સાચી વાત છે.'' મને પહેલી વાર 'હા' સાંભળવા મળી હતી.

''ધ ઈલેક્ટ્રિકલ મેન્યુફેક્ચરર્સ ઍસોસિયેશનના નિયમો પ્રમાણે બનાવેલી મોટરનું

ટેમ્પરેચર રૂમ ટેમ્પરેચર કરતા ૭૨ ડિગ્રી ફેરનહીટ વધારે હોય છે, એ બરાબરને ?''

"હાસ્તો, એ સંમત થતા બોલ્યા, પણ તમારી મોટર તો બહુ વધારે ગરમ થાય છે !''

"મેં તેમની સાથે બીજી કોઈ દલીલ ના કરી, પણ પછી મેં પૂછી લીધું ખરું કે "તમારી મિલમાં આવેલા રૂમનું ટેમ્પરેચર કેટલું ગરમ હોય છે ?''

"ઓહ, લગભગ ૭૫ ડિગ્રી ફેરનહીટ જેટલું!'' હવે હું મારી વાત તરફ આગળ વધતો હતો.

મેં કહ્યું : "હા, બરાબર છે. જો તમારી મિલના રૂમનું ટેમ્પરેચર ૭૫° ફે.હી. હોય અને તમે તેમાં મોટરનું ૭૨° ફે.હી. ઉમેરો તો કુલ મળીને ૧૪૭° ફે.હી. ટેમ્પરેચર થશે, બરાબરને ? તમે પાણીની ચકલીમાંથી નીકળતા ૧૪૭ ડિગ્રી ફે.હી. ગરમ પાણી નીચે તમારો હાથ ધરી રાખો તો દાઝી જ જાઓ ને ?''

એણે ફરી મને 'હા'માં જ જવાબ આપવો પડ્યો.

"તો ગરમ મોટર પર હાથ ન રાખવો જોઈએ, તે યોગ્ય નથી ?''

"હં... હવે મને લાગે છે કે તમે એકદમ સાચા છો.'' એમ તેણે કબૂલ કર્યું. થોડી વાર અમે વાતચીત કરી. તેના ગળે વાત બરાબર ઊતરી ગઈ હતી અને પરિણામે મેં તેમણે તેના સેક્રેટરીને બોલાવીને તે મહિને પાંત્રીસ હજાર ડૉલરની કિંમતનો મોટો ઑર્ડર મને આપ્યો.''

"દલીલો કરવાથી કંઇ પ્રાપ્ત થતું નથી, એ સમજવા માટે મને વર્ષો લાગ્યાં હતાં અને તે વર્ષો દરમિયાન મેં ઘણું નુકસાન વેઠ્યું હતું, પણ હવે હું ચોક્કસ સમજી ગયો હતો કે સામી વ્યક્તિના દૃષ્ટિબિન્દુને સમજીને, તે પ્રમાણે વર્તીને, વ્યક્તિને 'હા' - 'હા'માં જવાબ આપવાથી ઘણી વધારે સફળતા મળે છે.''

એડી સ્નોની વાત કરીએ. જેમના સૌજન્યથી ઑકલૅન્ડ, કેલીફોર્નિયામાં અમારો કોર્સ ચાલતો હતો. તેમને એક દુકાનના માલિકે 'હા' - 'હા'નો પ્રતિભાવ મેળવવાની પદ્ધતિથી તેમના કાયમના સારા ગ્રાહક કેવી રીતે બનાવ્યા તેની વાત કરીએ.

એડીને તીર-કામઠાં લઈને શિકાર કરવાનો શોખ જાગ્યો હતો. તે માટે તે એક દુકાનમાંથી તીર-કામઠાં અને તેને લગતા બીજાં સાધનો ખરીદવા પાછળ સારી એવી રકમ ખર્ચ કરતો હતો. હવે એક વાર એવું બન્યું કે તેની સાથે તેના ભાઈને પણ શિકારે જવું હતું, તેથી તેણે પોતાના માટે એક તીર-કામઠાંની જોડ ભાડે ખરીદવા વિચાર્યું. તેથી એડીએ તે દુકાનમાં ફોન કરીને તેને તીર-કામઠાં ભાડે લેવા માટે પૂછ્યું. દુકાનમાં વેચાણનું કામ સંભાળતા માણસે સીધો જ જવાબ આપી દીધો કે : "અમે તીર-કામઠાં ભાડે આપતા નથી.'' આવો જવાબ સાંભળીને એડીએ એક બીજા સ્ટોરમાં પૂછપરછ કરવા વિચાર્યું અને ત્યાં ફોન કર્યો. સામા છેડે ફોન પર વાત કરતી વ્યક્તિ સૌમ્ય જણાતી હતી. તીર-કામઠાં ભાડે મેળવવાના મારા પ્રશ્નનો પહેલા સ્ટોરમાંથી મળેલા જવાબ કરતા આ વ્યક્તિએ ખૂબ સૌજન્યથી મને જવાબ આપ્યો. તેણે દિલગીરી સાથે જણાવ્યું કે તેઓ તીર-કામઠાં ભાડે આપી શકે તેમ નથી, કારણ કે તેમને તે પોસાતું નથી. તેણે મને એમ પણ પૂછ્યું કે, "અગાઉ તમે તીર-કામઠાં ભાડે લીધાં છે ખરાં ?'' ત્યારે મેં જવાબ આપ્યો હતો કે 'હા', કેટલાંક વર્ષો પહેલાં મેં તીર-કામઠાં ભાડે લીધાં હતાં ખરાં !'' તેણે કંઈક યાદ કરતા હોય તેમ કહ્યું કે મેં ૨૫ કે ૩૦ ડૉલરમાં તે સેટ ભાડે લીધો હતો ?

મેં ફરી 'હા' કહી. તેમણે મને તરત પૂછ્યું કે, 'તો તો તમે બચત કરવામાં માનતા લાગો છો, ખરું ને ?'

સ્વાભાવિક રીતે જ મેં 'હા' પાડી. તેમણે વાત આગળ વધારતા કહ્યું કે 'હાલમાં અમે તીર-કામઠાંનો પૂરો સેટ – તેને લગતા બધાં જરૂરી સાધનો સાથેનો પૂરો સેટ માત્ર ૩૪.૯૫

ડૉલરમાં વેચીએ છીએ. અગાઉ તમે તીર-કામઠાંનો સેટ ભાડે લીધો હતો તેના કરતાં માત્ર ૪.૯૫ ડૉલર વધારે ખર્ચવાથી તમે પૂરો નવો સેટ ખરીદી શકશો.' ફરી તેણે આ જ વાત આગળ સમજાવતાં કહ્યું કે 'આટલા માટે જ અમે તીર-કામઠાંના સેટ ભાડે આપવાનું બંધ કર્યું છે.' તેમનો એ મુદ્દો બરાબર હતો, એમ જ મારે માનવું રહ્યું. મારી 'હા' નો પ્રતિભાવ મને તે સેટ ખરીદવા સુધી ખેંચી ગયો. મેં તીર-કામઠાંનો સેટ તો ખરીધો ને સાથે બીજી કેટલીયે વસ્તુઓ ખરીદી તે નફામાં ! તે દિવસથી હું તે દુકાનનો ખાસ કાયમી ગ્રાહક બની ગયો.

સૉક્રેટિસની ગણના વિશ્વના મહાન ફિલૉસૉફરોમાં કરવામાં આવે છે, છતાં તે જમાનામાં લોકો તેને 'એથેન્સના ત્રાસ' તરીકે વગોવતા હતા. જિંદગીમાં તેણે એવું કામ કર્યું છે જે વિશ્વના ઈતિહાસમાં બહુ થોડા લોકો કરી શક્યા છે. પોતાની કુશાગ્ર બુદ્ધિથી લોકોની વિચારસરણી બદલવામાં તેનો ઘણો મોટો ફાળો રહેલો છે. આજે તેના અવસાનના ચોવીસસો જેટલા લાંબાં વર્ષો બાદ તેની હોશિયારી અને આવડતને કારણે તેની ગણના એક શાણી વિચારક વ્યક્તિ તરીકે થઈ રહી છે.

એવી કઈ આવડત એનામાં હતી ? એવી કઈ તેણે પદ્ધતિ અપનાવી હતી ? શું લોકોને એ સ્પષ્ટ શબ્દોમાં કહેતો કે તે ખોટા છે ? જરાયે નહીં. સૉક્રેટિસ એટલા કુશળ હતા કે તે એ રીતે કહે જ નહીં. એ લોકો સાથે જે રીતે વર્તતા તેને આજે લોકો 'સૉક્રેટિસની રીત' કે 'સૉક્રેટિસની પદ્ધતિ' તરીકે ઓળખે છે. એની પદ્ધતિનો મુખ્ય આધાર હતો સામી વ્યક્તિ પાસે 'હા' કહેવડાવવાનો. સામી વ્યક્તિને સૉક્રેટિસ એવા સવાલો પૂછતા જેનો જવાબ 'હા'માં જ આપવો પડે. અને એમ પૂછતા પૂછતા આખરે જે પ્રશ્નનો જવાબ તેમને 'હા'માં જોઈતો હોય તે સવાલ પૂછતા અને તેનો જવાબ તેને 'હા'માં જ મળતો. તે સમયે તેની વાતનો વિરોધ કરનાર વ્યક્તિઓ ક્ષોભમાં મુકાઈ જતી, કારણ કે હજી જેમણે થોડી મિનિટો પહેલા જ જે વાતને કડવાશ સાથે નકારી કાઢી હતી તે વાતનો અણસાર પણ ન આવે તે રીતે તેમને સહમતીમાં ફેરવી શક્યા હતા.

હવે જ્યારે આપણે કોઈ વ્યક્તિને તે 'ખોટા છે' તેમ કહેવા લલચાઈએ ત્યારે સૉક્રેટિસને યાદ કરી લેવા અને જેનો જવાબ 'હા'માં મળે તેવા પ્રશ્નો પૂછતા જઈએ અને આપણો અપેક્ષિત જવાબ મેળવી લઈએ !

આ વિચારને મળતી જ એક જૂની ચીની કહેવત છે : "જે ધીમે ચાલે છે તે વધુ ચાલે છે."

પાંચ હજાર વર્ષ જૂની ચીનની સંસ્કૃતિમાં માનવસ્વભાવનો ઊંડો અભ્યાસ થયો છે. તેના તારણરૂપે તેમની આ કહેવત, 'જે ધીમે ચાલે છે તે વધુ ચાલે છે' – બિલકુલ યોગ્ય છે. તમે ધીમી પણ મક્કમ ચાલે ચાલો, સામી વ્યક્તિનો હકારાત્મક અભિગમ કેળવો તો તમે આગળ સુધી જઈને તમારી મંઝીલ સુધી પહોંચીને સફળતા મેળવી શકશો.

ફરી યાદ રાખીએ : સામી વ્યક્તિનો 'નકાર' સાંભળવાના બદલે...

સામી વ્યક્તિને તને તરત `હા'માં `હા' મિલાવતા કરીએ.

---

* હૅરી એ. ઓવરસ્ટ્રીટ, ‘ઈન્ફ્લ્યુઅન્સિંગ હ્યુમન બિહેવિયર’ (ન્યૂયોર્ક : નોર્ટન, ૧૯૨૫)

૧૬

સહકાર કેવી રીતે મેળવવો

તમને ચાંદીની થાળીમાં પકવાન રૂપે બીજાનો તૈયાર વિચાર પીરસવામાં આવે તેના કરતાં તમે જાતઅનુભવે બનાવેલા વિચારના પકવાન વધારે ભાવશે ને ? તમે જે વસ્તુ જાતે શીખો, જાતે બનાવો તેમાં જ તમને વિશ્વાસ બેસશે. આ આપણને સહુને લાગુ પડે છે અને એટલા માટે જ આપણા વિચારો બીજા પર લાદી દેવા પણ ન જોઈએ એમ તમને લાગે છે ને ? જોકે આપણે સામી વ્યક્તિને સલાહ આપીને ખસી જવું – નિર્ણય એને જાતે કરવા દેવો એ વધુ યોગ્ય નથી ?

ફિલાડેલ્ફિયાના એડોલ્ફ સેલ્ટ્ઝ અમારા કોર્સના વિદ્યાર્થી હતા અને એક ઓટોમોબાઈલ શૉ રૂમના સેલ્સમૅન હતા. અચાનક તેમના પર એક જુદી જાતની જવાબદારી આવી પડી. ઓટોમોબાઈલને લગતી ચીજવસ્તુઓનું વેચાણ કરતું એક આખું ગ્રૂપ તેમનો પ્રોજેક્ટ પૂરો કરવામાં નિષ્ફળ જવાથી કે બીજા કોઈ કારણસર તદ્દન અસ્તવ્યસ્ત, હતાશ અને નિરાશ થઈ ગયું હતું. હવે તે આખા ગ્રૂપમાં ઉત્સાહ અને આત્મવિશ્વાસ જાગ્રત કરવાની જવાબદારી એડોલ્ફ પર આવી પડી હતી. તે ગ્રૂપના લોકોની એક મિટિંગ તેમણે બોલાવી અને તેણે દરેકને વ્યક્તિગત રીતે પૂછ્યું કે તે લોકો પોતાની પાસેથી શું ઈચ્છે છે. ઍડોલ્ફે બ્લેકબૉર્ડની વ્યવસ્થા રાખી હતી. દરેક વ્યક્તિ જે જે સૂચન કરતી ગઈ તે ઍડોલ્ફ બ્લેકબૉર્ડ પર લખતા ગયા. પછી તેણે કહ્યું : "તમે જે ઈચ્છો છો તે બધું હું પૂરું પાડી શકીશ, પણ હવે તમે મારી પાસેથી શું ઈચ્છો છો તે જણાવો." જવાબો સત્વરે મળવા લાગ્યા : વફાદારી, પ્રમાણિકતા, કામ કરવાનો ઉત્સાહ, આશાવાદ, હળીમળીને સાથે કામ કરવાની ભાવના અને પોતાની ફરજના સ્ફૂર્તિભર્યા અને પ્રામાણિક આઠ કલાક. મિટિંગ પૂરી થઈ ત્યારે તે બધામાં નવી હિંમત આવી ગઈ હતી. તેનું જોમ આવી ગયું હતું, તેમને નવી પ્રેરણા મળી હતી. એક સેલ્સમૅને તો દિવસના ચૌદ કલાક કામ કરવાની તૈયારી બતાવી – ચમત્કાર થઈ ગયો ને ! મિ. સેલ્ટ્ઝે મને કહેલું કે હવે તો વેચાણ પણ નોંધપાત્ર રીતે ઘણું વધી ગયેલું !

મિ. સેલ્ટ્ઝે કહેલું કે : "મારી સાથે આ લોકોનો એક નૈતિક વ્યવહાર હતો. હું જ્યાં સુધી તેમની કહેલી જરૂરિયાતો સંતોષતો રહીશ ત્યાં સુધી તે લોકો મને વફાદાર રહેવાના જ હતા. શરૂઆતમાં જ મેં તેમની ઈચ્છાઓ જાણી લીધી હતી, સમજી લીધી હતી એટલે પોણી બાજી તો ત્યાં જ હું જીતી ગયો હતો."

કોઈ પણ વ્યક્તિને માલ વેચવામાં આવે તેના કરતા તે પોતે તેને ખરીદવા માગે છે, તેમ સમજે ત્યારે તે વધારે ઉત્સાહિત હોય છે. તે જ રીતે કોઈ વ્યક્તિને એક કામ કરવાનું કહેવામાં આવે તેના બદલે તે પોતે તે કામ કરવા ઈચ્છે છે તેમ સમજે તો તેનો ઉત્સાહ વધી જાય છે.

યુજીન વેસનનો દાખલો જ લઈ લો ને ! એને આ મહાન સત્ય સમજાયું ત્યાં સુધી

એણે હજારો ડૉલરનું કમિશન ખોયું હતું. તે છેલ્લી ઢબના ફૅશનેબલ કપડાની ડિઝાઈનના સ્કેચ તૈયાર કરીને બુટિકમાં તથા ટેક્ષટાઈલ મેન્યુફેક્ચરરને વેચતો. ન્યૂ યોર્કના એક ખૂબ જાણીતા ફૅશનના સ્ટુડિયોમાં તે દર અઠવાડિયે એક વાર મુલાકાત લેતો. ત્રણ વર્ષથી તે સતત જતો હોવા છતાં કંઈ વાત બનતી નહોતી. મિ. વેસને કહ્યું કે : "તેના માલિક મને ક્યારેય 'ના' નહોતા પાડતા પણ દરેક વખતે મારા સ્કેચ ધ્યાનથી જોઈને બાજુએ મૂકી દેતા અને પછી મને કહેતા, 'વેસન, આ વખતે હું કંઈ પસંદ કરી શકતો નથી.' અને હું ધોયેલા મોંએ પાછો ફરતો."

આ રીતે લગભગ દોઢસો વખત મેં આંટાફેરા કર્યા પછી વેસનને થયું કે સ્ટુડિયોના માલિકના મનમાં કંઈક બીજું રમતું હોવું જોઈએ. એટલે એણે માનવસંબંધોના વર્તનને સમજવા માટેનો અઠવાડિયામાં એક દિવસનો અભ્યાસ કર્યો. તે માટે તેણે ખાસ સમય કાઢ્યો. તેમાંથી તેને ઘણા નવા વિચાર અને નવી પ્રેરણાઓ મળી શકે તે માટેનો તેનો આ પ્રયત્ન હતો.

હવે તે માનવવર્તન અને માનવસંબંધોની આંટીઘૂંટી ઉકેલી શકતો થયો હતો. તેણે એક નવો રસ્તો વિચારી લીધો. તેના છએક આર્ટિસ્ટ પાસે તેણે સ્કેચ દોરાવ્યા, સ્કેચ અધૂરા જ રખાવ્યા અને તે અધૂરા સ્કેચ બગલમાં દબાવીને તે ખરીદનારના સ્ટુડિયોમાં દોડતો પહોંચી ગયો. તેણે કહ્યું : "તમે જો ઈચ્છો તો મને થોડી મદદ કરશો ? હું કેટલાક અધૂરા સ્કેચ લઈને આવ્યો છું. તેમાં તમને ગમતી અને તમને ઉપયોગમાં આવે એવી ડિઝાઈન સમજાવશો તો હું તે પૂરા કરી તમને દોરી આપી શકું ?"

તેણે સ્કેચ હાથમાં લીધા. એક શબ્દ પણ બોલ્યા વગર ધ્યાનથી તે સ્કેચ જોવા લાગ્યા અને થોડી વાર પછી મને કહ્યું : "વેસન, આ સ્કેચ મારી પાસે રહેવા દે અને થોડા દિવસ પછી મને મળજે."

ત્રણેક દિવસ પછી વેસન ફરી ત્યાં ગયો. તેની સલાહ મેળવી અને ફરી તે સ્કેચ લઈને સ્ટુડિયોમાં પાછો ગયો અને તે ખરીદનારની કલ્પના પ્રમાણે તે સ્કેચ પૂરા કરી આપ્યા. એનું પરિણામ તમે ધારી જ લીધું હશે. તે બધા સ્કેચ પેલી વ્યક્તિએ ખરીદી લીધા !

અને તે પછી ખરીદનાર વ્યક્તિની કલ્પના પ્રમાણે વેસન કેટલાયે સ્કેચ તૈયાર કરાવતો અને તે બધા સ્કેચ તે ખરીદી લેતા. મિ. વૈસને કહ્યું : "હવે મને સમજાયું હતું કે આટલાં વર્ષો સુધી હું કેમ મારા સ્કેચ તેમને વેચી શકતો નહોતો ? મેં જ ભૂલ કરી હતી. હું તેમની પાસે જતો ત્યારે એમને શું જોઈએ છે તે વિચારવાના બદલે મારી પાસે શું છે તે જ વિચારતો હતો. અત્યારે મારા સ્કેચ એમના 'સ્કેચ' બની ગયા છે અને તેથી હું વેચતો નથી, પણ તે હોંશેહોંશે ખરીદે છે."

કોઈ પણ વિચાર તમારો હોય, સુઝાવ તમારો હોય કે કલ્પના તમારી હોય, પણ સામી વ્યક્તિને એમ જ લાગવા દો કે તે તેના પોતાના છે – પછી ભલે તે વ્યવસાયમાં, રાજકારણમાં કે તમારા વ્યક્તિગત અને કૌટુંબિક જગતમાં – સર્વત્ર તે અભિગમ એકસરખો જ કામ કરે છે. આ જ સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ ટુલ્સા, ઓકલામાના અમારા વર્ગના એક વિધાર્થી પોલ એમ. ડેવીસે વર્ગ સમક્ષ રજૂ કર્યો હતો :

"આ વખતે મેં મારા કુટુંબની સાથે એક મજાનું વૅકેશન ગાળ્યું હતું – પહેલા ક્યારેય આટલી મજા નહોતી આવી. ઐતિહાસિક સ્થળો જોવાનું મારું લાંબા ગાળાનું સ્વપ્ન હતું – હું જોવા માગતો હતો સિવિલ વૉર જ્યાં થઈ હતી તે જેટીસબર્ગનું રણમેદાન, ફિલાડેલ્ફિયાનો ઈન્ડીપેન્ડન્સ હૉલ અને અમારી રાજધાનીનું શહેર, વેલીફોર્જ, જેમ્સટાઉન તેમ જ વિલિયમ્સબર્ગની આજુબાજુ આવેલાં નાનાં નાનાં ગામડાં – આ બધાં જોવાલાયક સ્થળો મારી યાદીમાં મોખરે હતાં."

"ગયા માર્ચ મહિનામાં મારી પત્ની નેન્સીને ઉનાળાનું વૅકેશન ગાળવા જવાનો વિચાર

આવ્યો. તેણે મને કહ્યું કે આ વખતે આપણે પશ્ચિમનાં રાજ્યોમાં પ્રવાસ કરીએ, – તેને રસ હતો ખાસ કરીને ન્યૂ મેક્સિકો, એરિઝોના, કૅલિફોર્નિયા તેમ જ નેવાડા જવામાં. એની ઘણાં વર્ષોની ઈચ્છા હતી આ ટ્રીપ કરવા માટેની. પણ બંને જગ્યાએ જવાનું અમારા માટે મુશ્કેલ હતું – એની અને મારી બંનેની ઈચ્છા પૂરી અમે કરી શકીએ તેમ નહોતા.''

અમારી દીકરી એની જુનિયર હાઈસ્કૂલમાં ભણતી હતી અને તેને યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સનો ઈતિહાસ તે વર્ષે ભણાવવામાં આવ્યો હતો. તેથી તેને તેમાં રસ પડવા લાગ્યો હતો. એનીને તેના દેશના ઘડતરમાં મહત્ત્વના હોય તેવા બધા પ્રસંગો અને સ્થળોમાં રસ જાગ્યો હતો. તેથી મેં તેને પૂછ્યું કે હવે પછીનું વૅકેશન ગાળવા તું જે સ્થળો વિશે શીખી છું તે સ્થળે જવા ઈચ્છે છે ખરી ? તે તૈયાર જ હતી તે બધી જગ્યાઓએ જવા માટે !

બે દિવસ પછી અમે રાત્રે જમવા બેઠ ત્યારે નેન્સી બોલી કે જો બધા તૈયાર થતાં હોય તો ઉનાળાના વૅકેશનમાં આપણે પૂર્વનાં રાજ્યોમાં ફરવા જઈએ તો કેવું ? એ ટ્રીપ એની માટે મજાની રહેશે અને આપણને બધાને ખરેખર તેનો આનંદ આવશે – જુઓ, કેવી બધાની જીત થઈ ! – એનીની, નેન્સીની અને મારી ! ત્રણેનાં મન સચવાયાં.

એક્સ-રે બનાવતી કંપનીના માલિકે આ જ રીત અજમાવીને બ્રુકલીનની એક મોટી હૉસ્પિટલમાં પોતાનું એક્સ-રે મશીન વેચ્યું હતું. આ હૉસ્પિટલ વધારે વિસ્તૃત બની રહી હતી. તેમાં ઉત્તમ સાધનો અને છેલ્લી ઢબનાં મશીનોની સુવિધા સાથેનું અમેરિકાનું શ્રેષ્ઠ એક્સ-રે ડિપાર્ટમૅન્ટ શરૂ થનાર હતું. ડૉ. એલ. – તે એક્સ-રે ડિપાર્ટમેન્ટમાં મુખ્ય હોદ્દો સંભાળતા હતા. તેથી એક્સ-રે વેચનારી ઘણી કંપનીઓના સેલ્સ રીપ્રેઝન્ટેટિવ તેમનો સંપર્ક કરતા અને તેમના એક્સ-રેની ઘણી ખૂબીઓ તથા ઉપયોગો સમજાવતા. ડૉ. એલ. તે સેલ્સમૅનોના ભારથી દબાઈ ગયા હતા.

જોકે બધા લોકોમાં એક્સ-રે બનાવનાર એક ઉત્પાદક વધારે હોશિયાર હતા. માનવ-સ્વભાવના જાણકાર હતા. માનવ-સંબંધોના તાણાંવાણાં વધારે સમજી શકતા હતા. બીજા સેલ્સમૅનો કરતા તે બાબતમાં એ જુદા પડતા હતા. તેમણે હૉસ્પિટલના એક્સ-રે ડિપાર્ટમેન્ટના વડાને એક પત્ર લખી મોકલ્યો. જેમાં આ મતલબનું લખાણ હતું :

> અમારી ફૅક્ટરીમાં અમે હમણાં એક્સ-રેના મશીનનું ઉત્પાદન કરવાનું નવું સાહસ કર્યું છે. પહેલી વાર તૈયાર થયેલા નવાં મશીનો હમણાં જ અમારી ઑફિસે આવી પહોંચ્યાં છે. જોકે હજી તે સંપૂર્ણ કહી શકાય તેવા નથી, તે અમે જાણીએ છીએ, પરંતુ અમે તેને સુધારવા માગીએ છીએ અને એ માટે તમારો સહકાર મળશે તો અમે તમારા ઋણી રહીશું. આપ આપનો કિંમતી સમય કાઢીને અમારા તે મશીન જોવા માટે આવો, તેને તપાસી જુઓ અને તમારી જરૂરિયાત પ્રમાણે તેમાં સુધારા માટેનાં સૂચનો આપો તેવું અમે હૃદયથી ઈચ્છીએ છીએ. તે સૂચનોનું માન જાળવીને અમે તેમાં સુધારા કરીને તમારી જરૂરિયાતને યોગ્ય બનાવવાનો પ્રયત્ન કરીશું. અમે જાણીએ છીએ કે આપ ખૂબ વ્યસ્ત રહો છો માટે તમે જણાવશો તે અનુકૂળ સમયે આપને લેવા તેમ જ મૂકવા અમારી ગાડી તમારી સેવામાં હાજર થશે

ડૉ. એલ. – એ આ પ્રસંગ અમારા ક્લાસ સામે ટાંકતી વખતે કહ્યું કે : ''પહેલા તો આ પત્ર મને મળ્યો ત્યારે ખૂબ નવાઈ લાગી અને સાથે સાથે મને એકાએક મારું મહત્ત્વ વધ્યાની લાગણી થઈ, કારણ કે હજી સુધી એક્સ-રે મશીનના કોઈ ઉત્પાદકે આ બાબતમાં મારી સલાહ માગી નહોતી અને તેથી મારી છાતી ફૂલી સમાતી નહોતી. મારી કદર થવાને કારણે

હું ખૂબ ખુશ હતો. તે પછીના આખા અઠવાડિયા દરમિયાન રોજ રાત્રે હું કોઈક ને કોઈક કામમાં વ્યસ્ત હતો. તે છતાં મેં એક સાંજની ડીનરપાર્ટીમાં જવાનું કૅન્સલ કરીને એક્સ-રે મશીનની ઑફિસે જવાનું ગોઠવ્યું. તે મશીનનું ડેમોન્સ્ટ્રેશન જોયું. તેનો અભ્યાસ કરીને તેની ખૂબીઓ જાણી મને જોઈતી બધી જ સુવિધા તે મશીનમાં હતી. તેમ છતાં મને જે બાબતમાં સૂચન કરવા લાગ્યા તે કર્યા અને છેવટે તેમણે તે પ્રમાણે મશીનમાં સુધારાવધારા કરીને મશીન બનાવ્યું.''

''એ મશીન મને વેચવા માટે કોઈએ પ્રયત્ન કરવો નહોતો પડયો. મેં પોતે જ નક્કી કરી લીધેલું કે એ મશીન અમારી હૉસ્પિટલ માટે ખરીદવાનું છે, કારણ કે એ મશીન મેં બનાવ્યું છે એવી મને લાગણી થતી હતી. મારા કહેલા સુધારાવધારાથી બનાવેલું મારું મશીન છે એમ મને લાગ્યું હતું અને તેથી મેં મશીન ખરીદવાનો ઑર્ડર તે કંપનીને આપ્યો.''

આ રીતે હકારાત્મક વિચારથી કામમાં સફળતા મળે છે, પણ જ્યારે ''કોઈ પણ કાર્ય કરતી વખતે નકારાત્મક વિચારો કર્યા હોય તો તેનો પ્રભાવ એટલો પ્રબળ હોય છે કે તે આપણી તરફ જ પાછા ફરે છે.'' એમ રાલ્ફ વાલ્ડો એમર્સને 'સેલ્ફ રિલાયન્સ' વિશેના તેના નિબંધમાં જણાવ્યું છે.

વુડ્રો વિલ્સને વ્હાઈટહાઉસમાં પદાર્પણ કર્યું ત્યારે કર્નલ ઍડવર્ડ હાઉસની બોલબાલા હતી. દેશને લગતી રાષ્ટ્રીય તેમ જ આંતરરાષ્ટ્રીય પૉલિસી પર તે ઘણો કાબૂ ધરાવતા. વિલ્સન પર એમનો જાદુ એટલો છવાયેલો હતો કે તે પોતાના પ્રધાનમંડળ કરતા તેમની સાથે અગત્યની પૉલિસી બાબત ખાનગી મંત્રણાઓ કરતા અને કર્નલની સલાહ પર વધુ આધાર રાખતા.

કર્નલ હાઉસ કઈ રીતે પ્રેસિડેન્ટ પર પોતાનો પ્રભાવ પાડી શકતા ? હાઉસે જાતે જ આર્થર ડી. સ્મિથને તે રીત છતી કરીને બતાવી હતી એ સહુ જાણે છે, કારણ કે સ્મિથે 'ધ સેટરડે ઈવનિંગ પોસ્ટ'માં હાઉસના અવતરણ સાથે તે જણાવી હતી.

હાઉસે કહ્યું કે, ''પ્રેસિડેન્ટને મળ્યા પછી કેટલીક અગત્યની બાબતો હું તેમની પાસે કરાવવા ઈચ્છતો હતો. જોકે મારી પાસે તેનો એક જ અગત્યનો માર્ગ હતો અને તે એ કે, 'વિચાર ભલે તમારો હોય, પણ સામી વ્યક્તિના મનમાં ધીમે ધીમે તેને એ રીતે ઠસાવી દો કે તે વિચાર તેનો પોતાનો છે એમ તે માનતો થઈ જાય.' જોકે આ તો અકસ્માતે જ બની ગયું. વ્હાઈટહાઉસમાં અમે એક પૉલિસી બાબતે મળ્યા હતા. મારી સલાહને વિલ્સને તરત જ રદિયો આપી દીધો હતો. પણ કેટલાક દિવસ પછી અમે ડીનર-ટેબલ પર સાથે જમવા બેઠા હતા, ત્યારે તે પૉલિસી માટે મેં જે સલાહ આપી હતી તે જ બધા સમક્ષ પોતાના નામે રજૂ કરી અને બધાની 'વાહ-વાહ' પણ મેળવી ત્યારે મારા તો આશ્ચર્યનો પાર ન રહ્યો.''

હાઉસે આ સમયે શું કર્યું ? વિલ્સનને વાત કરતા વચ્ચે તોડી પાડ્યા ? 'આ વિચાર તમારો નથી. આ વિચાર તો મેં જ તમને આપ્યો હતો' એવું હાઉસે કહ્યું હોય ? હાઉસ ખૂબ હોશિયાર વ્યક્તિ હતી. તે આમ ન જ કરે. તેમણે પોતાને જશ મળે એની પરવા જ નહોતી કરી. તેમને તો માત્ર પરિણામ જોઈતું હતું. તેમણે વિલ્સનને અને બીજા બધા લોકોને તે વિચાર વિલ્સનનો જ છે, એમ સમજવા દીધું. એથી આગળ વધીને તેમણે વિલ્સનને લોકો પાસેથી જશ અપાવ્યો.

આપણા સંપર્કમાં આવતી દરેક વ્યક્તિમાં વુડ્રો વિલ્સન જેવું માનસ છુપાયેલું હોય છે. એ માટે આપણે કર્નલ હાઉસની ટેક્નિક અપનાવીને સામી વ્યક્તિનો વધારે સહકાર મેળવી શકીએ – માટે વિચાર ભલે તમારો હોય, પણ સામા માણસના મનમાં તેને એવી રીતે ઠસાવી દો કે તે વિચાર તેનો પોતાનો છે એમ તે માનતો થઈ જાય.

કૅનેડિયન પ્રૉવિન્સમાં આવેલું ન્યુ બ્રુન્સવીક રળિયામણું શહેર છે. ત્યાં રહેતી એક

વ્યક્તિએ મારી સાથે આ જ રીત અજમાવી અને કાયમ માટે અમારો મુરબ્બીવટનો ગાઢ સંબંધ બંધાયો. બ્રુન્સવીકમાં હું થોડો સમય ફિશિંગ અને નૌકાસહેલ કરવા માટે જવા ઈચ્છતો હતો. તેથી મેં ટુરિસ્ટ બ્યૂરોને તે માટેની માહિતી મગાવતો કાગળ લખ્યો. મારું નામ-સરનામું પત્રવ્યવહાર માટે મોકલી આપવામાં આવ્યું. તેથી કેટલાય કૅમ્પ અને ગાઈડ તરફથી મને તે સ્થળની વિગત અને સગવડ મળે તે માટેના પત્રો, ચોપડીઓ તેમ જ છાપેલા રિપોર્ટ્સ અને ફોટોગ્રાફ્સ મળવા લાગ્યા. હું તો તેમાં ખોવાઈ જ ગયો. હું નક્કી કરી શકતો નહોતો કે મારે ક્યાં જવું જોઈએ, પણ એક કૅમ્પનો માલિક વધારે બુદ્ધિશાળી હતો. તેણે શું કર્યું ? તેણે મને એક યાદી મોકલી. તેમાં ન્યૂ યોર્કમાં રહેતા એવા લોકોનાં નામ-સરનામાં અને ટેલિફોન નંબર હતાં, જેમણે તેના કૅમ્પમાં આવીને તેમની સરભરા માણી હોય. સાથે સાથે મને એમ પણ જણાવ્યું કે તે યાદીમાંથી તે કોઈને પણ તેમના કૅમ્પ વિશે પૂછીને પોતાનો નિર્ણય લઈ શકે છે – 'માહિતી અમારી, નિર્ણય તમારો.'

આ યાદી તરફ મેં નજર ફેરવી. એમાં મારા એક મિત્રનું નામ હતું એટલે મને નવાઈ લાગી અને આનંદ પણ થયો. મેં તરત જ તેને ફોન જોડ્યો. તેનો અનુભવ કેવો હતો તે જાણી લીધું. મારા મિત્રને તેનાથી ખૂબ સંતોષ હતો, તેથી મેં પણ તરત જ તે કૅમ્પમાં મારી પહોંચવાની તારીખો જણાવતો ટેલિગ્રામ કરી દીધો.

જુઓ, અહીં શું બન્યું ? બીજા લોકો તેમની સર્વિસ મને વેચવા માગતા હતા, જ્યારે અહીં આ એક જ વ્યક્તિ હતી, જેણે તેના કૅમ્પની મજા માણવાનો નિર્ણય મારા પર છોડ્યો હતો અને તે પણ બીજાના અનુભવ પરથી. તે જીતી ગયો.

પચીસસો વર્ષ પહેલાં થઈ ગયેલા ચીનના ઋષિપુરુષ લાઓત્સેરેએ કહેલી કેટલીક શાણપણ ભરેલી વાત આ પુસ્તકના વાચકોને વાંચવી ગમશે.

"નદીઓ અને સમુદ્રો સેંકડો પર્વતોથી વહેતા જળની અંજલિ કેમ મેળવે છે, તેનું રહસ્ય શું છે ? તે પોતાની જાતને પર્વતોથી નીચે રાખે છે, મનુષ્યો પણ આ જ રીતે પોતાની જાતને નમ્ર સમજે અને તે રીતે વ્યવહાર કરે, તો દરેક સમયે અને દરેક સ્થળે તેને સહકાર મળતો જ રહે છે.

તે વ્યક્તિને એમ લાગવા દો કે આ વિચાર તેનો પોતાનો જ છે

૧૭

દિલને સ્પર્શી જાય તે રીતે વાત કરો

અત્યારે હું મનથી જાણે ઊડીને જેસી જેમ્સના જમાનામાં પહોંચી ગયો હતો અને જેસી જેમ્સના ખેતરોમાં ફરતો હતો. 'ગરીબોના બેલી' તરીકે ઓળખાતો જેસી જેમ્સ મિસૂરી પ્રાંતમાં આવેલી કાઉન્ટીમાં રહેતો. અત્યારે તો તેનો દીકરો ત્યાં રહેતો હતો અને હું તે સ્થળની મુલાકાતે આવેલો.

તેના દીકરાની પત્નીએ જેસી વિશે અનેક રોમાંચક ને દિલધડક વાતો કહી સંભળાવી. જેસી ટ્રેઈન થંભાવી બંદૂકની અણીએ લોકોને લૂંટી લેતો. બૅન્કના તાળા તોડી ધાડ પાડતો અને લૂંટેલાં નાણાં ગરીબ ખેડૂતોને તેમના ગીરે મૂકેલાં ઘર અને ખેતરો છોડાવવા માટે વહેંચી દેતો.

અને તેથી લોકો તેને 'ગરીબોનો બેલી' સમજતા. જેસી પોતે પણ એમ જ સમજતા કે જેની પાસે વધારે છે તેની પાસેથી ઝૂંટવીને બીજા જરૂરતમંદોને મદદ કરવામાં કંઈ ખોટું નથી. તેના હૃદયમાં ગરીબો માટે કરુણાભાવ હતો અને તેમને તે સહાયરૂપ થવા માગતો હતો. તેના જમાનામાં કેટલાય લોકો માટે તે 'ગૉડફાધર' હતો. ડચ શુલ્ટેઝ કે અલકપોનના 'ટુ ગન' ક્રાઉલી જેવા ગુનેગારો પણ પોતાની જાતને નિ:સ્વાર્થી પરોપકારી અને સાચા જ માનતા.

જે. પિયરપોન્ટ મોર્ગને એક વિશ્લેષણ કરતા કહ્યું હતું કે, ''કોઈ પણ કામ કરવા માટે વ્યક્તિ પાસે ઘણે ભાગે બે સારાં કારણો હોય છે : એક, તે સારું દેખાય તે માટે અને બીજું, તે ખરેખર સાચું હોય તે માટે.''

ખરું કારણ તો દરેક વ્યક્તિ પોતે જાતે જ વિચારતી હોય છે. તમારે તેને સમજાવવાની જરૂર પડતી નથી. આપણે સહુ ખરેખર તો આદર્શવાદી હોઈએ છીએ અને આપણા દિલમાં જે સાચું લાગે તે કરવાની ઈચ્છા ધરાવતા હોઈએ છીએ અને સામી વ્યક્તિ પાસે પણ તેવું કાર્ય કરાવવું હોય તો તેના અંતરાત્માને સ્પર્શે તે રીતે તેની સાથે વાત કરી તો જુઓ ! તમને તેમાં સફળતા મળે જ મળે !

એક રીતે જોઈએ તો એમ પણ લાગે કે બિઝનેસમાં આવો આદર્શવાદ પાલવે ? એના માટે હેમિલ્ટન જે. ફેરેલનો દાખલો લઈએ. પેન્સિલવેનિયામાં આવેલા ગ્લેનોલ્ડન શહેરની ફેરલ મિશેલ કંપનીનો તે માલિક. તેનો એક અસંતુષ્ટ ભાડુત હતો, જેણે પોતાનું મકાન ખાલી કરી દેશે તેવી ફેરલને ધમકી આપી હતી. જોકે તેનું લીઝ પૂરું થવામાં હજી ચાર મહિના બાકી હતા. તે લીઝને ગણકાર્યા વગર તેણે મકાન તાત્કાલિક ખાલી કરવાની નોટિસ ફટકારી દીધી હતી.

મિ. ફેરલે આ આખી વાર્તા અમારા ક્લાસને કહી હતી. તેમણે કહેલું કે, 'આખો શિયાળો તે લોકોએ મારા ઘરમાં કાઢ્યો – તે જે સમયમાં ખરેખર ઈલેક્ટ્રિસિટીનો ખર્ચો બહુ થતો હોય તે સમય તેમણે મારા ઘરમાં કાઢ્યો અને હવે જ્યારે ઉનાળો આવ્યો ત્યારે તે ઘર ખાલી કરવા માગે છે. પાનખર સુધી હવે ઘર ભાડે આપવામાં મને કેટલી મુશ્કેલી પડશે તે હું જાણું છું. એ લોકો મને બાકીનું ભાડું પણ નહીં ચૂકવે અને મને તેથી ખાસ્સું નુકસાન થશે એ હું

જાણું છું.

સામાન્ય રીતે તો તે મેં એ ભાડુઆત પર કાદવ ઉછાળતા કહ્યું હોત કે તેણે પહેલા લીઝ ફરીથી વાંચી લેવું જોઈએ. મેં તેને એમ પણ કહ્યું હોત કે મકાન ખાલી કરતા પહેલા તેણે પૂરું ભાડું એકસાથે ચૂકવવું પડશે – ભાડું મેળવવા માટે હું તેમ કરી શકું તેમ હતો. અરે, હું તેમ જ કરત.

પછી મારું મન બદલાયું. હથિયાર ઉગામીને તમાશો કરવાના બદલે મેં બીજી યુક્તિ વિચારી ને તે માટેનો પ્રયત્ન કરવાનું મુનાસીબ લેખ્યું. મેં તેમને મારા ઘરે આમંત્રિત કરીને કહ્યું, 'જુઓ મિ. ડો, તમે ઘર ખાલી કરવા માગો છો તે હું જાણું છું. તે છતાં તમે ઘર ખાલી કરવા મનથી ઈચ્છો છો તે માનવા હજી સુધી હું તૈયાર નથી. મકાન ભાડે આપવાના વર્ષોના મારા અનુભવે માનવસ્વભાવ વિશે હું ઘણું જાણી શક્યો છું અને તે અનુભવના આધારે હું ચોક્કસ એમ કહી શકું કે તમે 'એક જબાનના માણસ' છો. તમે તમારા વચનમાંથી ફરી જનારા માણસોમાંના નથી અને તે માટે હું શરત લગાવી શકું તેમ છું.

"હવે હું તમારી પાસે મારી એક દરખાસ્ત મૂકું છું. તમે ઘર ખાલી કરવાનો જે નિર્ણય કર્યો છે, તે હમણાં બાજુએ રહેવા દો અને તેના પર વિચાર કરો અને આવતી પહેલી તારીખે ભાડું આપવા મારી પાસે આવો ત્યારે તમારો નિર્ણય મને જણાવજો. હું તમને ખાતરી આપું છું કે તમે જે નિર્ણય લેશો તે મને મંજૂર હશે. તમે જો ઘર ખાલી કરવાનું નક્કી કર્યું હશે તો હું સમજીશ કે તમને ઓળખવામાં હું થાપ ખાઈ ગયો છું. તમને ઓળખવામાં મેં ભૂલ કરી હતી. જોકે હજી મને તો એમ જ લાગે છે કે તમે જબાનના પાકા છો તેથી તમે તમારા લીઝના કરારને ચાલુ રાખશો. આખરે આપણે માનવી છીએ કે વાનર છીએ, બેમાંથી કોણ છીએ તેની પસંદગી આપણા પર જ આધાર રાખે છે."

"નવા મહિનાની શરૂઆતમાં આ સદ્‌ગૃહસ્થે મારી પાસે આવીને ભાડું ચૂકવી દીધું. તેમણે અને તેમની પત્નીએ બંનેએ મળીને ત્યાં જ રહેવાનો નિર્ણય કર્યો હતો અને નક્કી કર્યું હતું કે લીઝ પૂરું થાય ત્યાં સુધી રહેવા માટે તેમની તૈયારી હતી. તેમના વિશેની મારી છાપ, તેમના વિશેની મારી ધારણા તેમણે સાચી પાડી.

એક વખત સ્વ. લોર્ડ નોર્થ ક્લીફે એક વર્તમાનપત્રમાં તેમનો ફોટો છપાયેલો જોયો. હકીકતમાં કોઈ કારણસર તેમનો તે ફોટો છપાય તેવું તે ઈચ્છતા નહોતા. તેમણે તે વર્તમાનપત્રના તંત્રીને તે માટે પત્ર લખ્યો. પત્રમાં તેમણે એમ લખ્યું હશે કે 'મારો આ ફોટો મને ગમતો નથી માટે હવે ફરી ન છાપશો !' ના, એમણે એમ ના કર્યું. તેના બદલે તેમણે તે ફોટો બદલવા માટે ઉમદા હેતુ બતાવ્યો. તેમણે તે ન છાપવા માટેનો હેતુ બતાવ્યો – માતૃત્વ માટેનો પ્રેમ અને આદર, જે દરેક વ્યક્તિમાં હોય છે. તેમણે લખ્યું : "મહેરબાની કરીને હવે પછી મારો 'આ' ફોટો વર્તમાનપત્રમાં ન છાપશો, કારણ કે 'તે' ફોટો મારી માતાને જરાયે પસંદ નહોતો."

ઘણા ફોટોગ્રાફરો જ્હોન ડી. રૉકફેલર જુનિયરનાં બાળકોના ફોટોગ્રાફ લઈને વર્તમાનપત્રોમાં આપતા. તેમને રૉકફેલર રોકવા ઈચ્છતા હતા. તેમણે પણ ઉમદા હેતુની જ અપીલ કરી. તેમણે હરગીઝ એમ ન કહ્યું કે, "હું મારાં બાળકોના ફોટા છપાય તે ઈચ્છતો નથી." એવું સ્પષ્ટ કહેવાના બદલે તેમણે કહ્યું, "આપણાં બાળકો ફોટોગ્રાફ છપાવાથી મળતી પ્રસિદ્ધિને કારણે છકી ન જાય તેવી ઊંડી લાગણી દરેક માતાપિતામાં હોય છે તે સહુ જાણીએ છીએ. તમારામાંથી જેને બાળકો છે તે આ હકીકત બરાબર સમજી શકશે. બાળકોને અત્યારથી આટલી પ્રસિદ્ધિ મળે તે તેમના માટે સારું ન કહેવાય. બરાબર ને ?"

લૉર્ડ નૉર્થક્લીફ અને રૉકફેલર બંનેએ ઉમદા હેતુની અપીલ કરી – સામેની વ્યક્તિને બદલવા માટે – અને તે બરાબર કામ કરી ગઈ.

'સૅટરડે ઈવનિંગ પોસ્ટ' અને 'લેડીઝ હોમ જર્નલ'ના માલિક સાયરસ એચ. કે. કર્ટિસ – આ મૅગેઝિન દ્વારા કરોડો કમાયા. પોતાની તેજસ્વી કારકિર્દીની શરૂઆતના દિવસોમાં આ ગરીબ છોકરા પાસે ભંડોળની ખૂબ અછત. પોતાના મૅગેઝિનમાં લેખ લખતા લેખકોને બીજા મૅગેઝિનોની સરખામણીએ પુરસ્કારની રકમ આપવાનું તેમને પરવડતું નહીં. વળી માત્ર પૈસા કમાવા ખાતર લખતા પ્રથમ કક્ષાના લેખકોને પગારના ધોરણે રાખવા જેટલી પણ સ્થિતિ નહોતી. મૅગેઝિનમાં ઉત્તમ કક્ષાનું લખાણ પીરસવાની તમન્ના હતી. હવે આ પરિસ્થિતિમાં તેણે તે સહુ લેખકોને તેમને પસંદ હોય તેવા 'ઉમદા હેતુ' બતાવીને મનાવી લીધા. એમાંના એક હતા તે 'લીટલ વુમન' દ્વારા અમર બની ગયેલા લેખિકા લુઈસ મે આલ્કોટ. તે વખતે તેમનો સિતારો ઝળહળતો હતો. આલ્કોટને તેમણે સો ડૉલરમાં મનાવી લીધાં, પણ કેવી રીતે ? તેમણે સો ડૉલરનો ચૅક આલ્કોટને નહોતો મોકલ્યો. આલ્કોટને જેમાં શ્રદ્ધા હતી તે સંસ્થાના નામે પોતાના તરફથી સો ડૉલરનો ચૅક મોકલાવ્યો. આલ્કોટનું મન પીગળે નહીં તો જ નવાઈ !

જોકે કેટલાક ચોખલિયા લોકો તો એમ જ કહેશે કે નૉર્થક્લીફ અને રૉકફેલર જેવા માટે અથવા કોઈ ભાવુક લેખિકા માટે એ રસ્તો વાપરવો અસરકારક હશે, પણ બિલ ન ચૂકવવા. અડી પડયા હોય તેવા ગ્રાહકોને બીલ ચૂકવવા કઈ રીતે મનાવવા ? આ રીતે થોડા તે લોકો મારું બિલ ચૂકવશે ? મારું કામ થઈ જાય એવી રીત બતાવો.

તમે સાચા હોઈ શકો. દરેક જગ્યાએ એક જ રીત કદાચ કામ ન લાગે અને બધી વ્યક્તિઓને પણ એક રીત લાગુ ન પડે તે સમજી શકાય તેવી વાત છે. આપણી ગુજરાતી કહેવત, 'બધાને એક લાકડીએ ન હંકારાય' તે સાવ સાચી વાત છે. તમારું કામ કઢાવવા માટે તમારી રીતથી તમને સંતોષ હોય તો શા માટે તે રીત બદલી જોવી ? અને તમારી રીતથી તમે ધાર્યું પરિણામ ન મેળવી શકતા હો તો આ રીતનો પ્રયોગ શા માટે ન અજમાવી જોવો ? – વ્યવહારિક વાત છે ને ? કંઈ નુકસાન તો નથી !

મને લાગે છે કે મારા એક ભૂતપૂર્વ વિદ્યાર્થી જેમ્સ એ. થોમસે કહેલી પોતાના જીવનની સત્ય હકીકત સાંભળવામાં તમને ચોક્કસ રસ પડશે.

એક ઑટોમોબાઈલ કંપનીના છ ગ્રાહકો તેમની ગાડી સર્વિસ કરાવ્યા પછી તેનું બિલ ચૂકવવા માગતા નહોતા. અગત્યની બાબત એ હતી કે તેમાંના એક પણ ગ્રાહકને બિલની આખી રકમ સાથે વાંધો નહોતો, પણ બિલમાંની કોઈ એકાદ રકમ સામે તેમને વાંધો હતો. દરેક ગ્રાહકે બિલમાં કામ પૂરું થયા અંગેની પોતાની સહી કરી આપી હતી એટલે કંપની એમ સમજતી હતી કે બધું કામ બરાબર થઈ ગયું છે. અહીં જ તેમની ભૂલ હતી.

હવે કંપનીના ઉઘરાણી ખાતાએ બિલની ઉઘરાણી કરવા તરફ પગલા લેવાના હતા. તમને લાગે છે કે તેમાં તેમને સફળતા મળે ?

સૌ પહેલા તો ઉઘરાણી ક્લાર્કે તેમના દરેક ગ્રાહકો પાસે જઈને રૂક્ષતાથી કહ્યું કે અમે તેમના લાંબા સમયથી બાકી રહેલા બિલના નાણા વસૂલ કરવા આવ્યા છીએ.

બીજું, કંપનીને બિલના નાણા વસૂલ કરવાનો સાચો અધિકાર છે, કારણ કે બિલ પર ગ્રાહકે તે કામ કર્યાની સહી કરી આપી છે અને તે રીતે ગ્રાહકો ખોટા ઠરે છે.

ત્રીજું, તેમણે જણાવ્યું કે ઑટોમોબાઈલનું જ્ઞાન ગ્રાહક કરતા કંપની પાસે વધારે છે તેથી તેમાં શું શું રિપેર કરવું તે કંપની જ વધારે જાણી શકે. તેથી તેની સામે દલીલ કરવી વાજબી નથી.

આ બધી દલીલો કંપનીએ ગ્રાહક સાથે કરી. સરવાળે પરિણામ ? – શૂન્ય.

આ બધી દલીલો કરવાની રીત ગ્રાહકને બિલ માટે સમાધાન કરાવી આપે ? તમે તમારી જાતને જ પૂછી જુઓ.

હવે આખી બાજી બગડી ગઈ હતી. કંપનીના ક્રેડિટ મૅનેજરે તે માટે કાયદાકીય સલાહ લઈને ગ્રાહકો સામે કેસ કરવાનું વિચારી લીધું હતું ત્યારે જ સદ્ભાગ્યે વાત જનરલ મૅનેજરના ધ્યાન પર આવી. મૅનેજરે બિલ નહીં ચૂકવનાર આ છ એ ગ્રાહકોના ખાતાનો અભ્યાસ કર્યો. તેની બારીક નજરે શોધી કાઢ્યું કે આ ગ્રાહકો પ્રતિષ્ઠિત છે અને હંમેશા બિલ જલદી જ ચૂકવે છે. માટે આ આખાયે કેસમાં મને એવું લાગે છે કે આપણે જ ક્યાંક ભૂલ કરી રહ્યા છીએ – નાણાંની ઉઘરાણી કરવાની રીતમાં આપણે જ કોઈક મોટી ભૂલ કરી રહ્યા છીએ. તેથી તેમણે આ 'બિનચૂકતે' રહેલાં ખાતાંઓમાંથી નાણાં કઢાવવાનો કેસ જેમ્સ એલ. થોમસને સોંપ્યો.

મિ. થોમસે તે માટે જે પગલાં લીધાં તે તેમના શબ્દોમાં જ જોઈએ.

"લાંબા સમયથી ચઢી ગયેલા બિલના નાણાંની ઉઘરાણી કરવા હું જાતે જ તે દરેક ગ્રાહકને મળવા ગયો. હું જાણતો જ હતો કે કંપનીનું બિલ સાચું અને યોગ્ય હતું અને તે દરેક ગ્રાહક બિલના નાણાં ચૂકવવા કાયદેસર રીતે બંધાયેલો હતો. તેમ છતાં તેના વિશે મેં તે ગ્રાહકોને એક પણ શબ્દ કહ્યો નહીં. મેં તેમને શાંતિથી સમજાવ્યા કે હું તેમની પાસે બિલના નાણાં લેવા નહીં, પણ તેમને સમજાવવા આવ્યો છું કે અમારી કંપનીને જે જે યોગ્ય લાગ્યું તે તમારી ગાડીમાં રિપેર કર્યું છે. તેમાં તમને કોઈ ક્ષતિ રહી ગઈ છે તેમ લાગતું હોય તો તે તમે જણાવી શકો છો."

"મેં તેમને એમ પણ જણાવ્યું કે જ્યાં સુધી ગ્રાહકને ક્યાં અસંતોષ છે તે ન બતાવે ત્યાં સુધી કંપની કશું કરી શકે નહીં. વળી, બિલની રકમમાં યોગ્ય લાગે તો ત્યાં ફેરફાર થઈ જ શકે તેમ છે."

"મેં તેમને એમ પણ આગળ જણાવ્યું કે અમને તો તેમની ગાડી સારી ચાલે તેમાં જ રસ હોવાથી ગાડીમાં જે જે જરૂરી કામ કરવા યોગ્ય લાગ્યું તે સમારકામ ગાડીમાં કર્યું છે. સાથે સાથે હું એમ પણ કહેવા માગું છું કે આખી દુનિયામાં તમારા સિવાય તમારી ગાડીને બીજું કોઈ જાણી ન શકે, હું પણ નહીં ! હવે તે માટે તમે જે કહો તે કરવા અમે બંધાયેલા છીએ."

"આ રીતે વાતચીતનો દોર આગળ વધાર્યા પછી મેં તે દરેક ગ્રાહકને બોલવાની તક આપી. તેમની વાતોમાં રસ લીધો. તેમની દરેક વાત પૂરી સહાનુભૂતિથી સાંભળી. ગ્રાહકો એમ જ ઈચ્છતા હતા ને ?

"છેવટે જ્યારે તેમનો ઊભરો ઠલવાઈ ગયો ત્યારે તે થોડા શાંત પડ્યા. હવે મારે મારી વાત નવી રીતે તેમની સમક્ષ રજૂ કરવાની હતી. તેમનો અમારા પ્રત્યેનો રોષ કે અસંતોષ દૂર થાય અને ધારી અસર થાય તે રીતે હવે મારે મારી રજૂઆત – રજૂઆત કહો તો રજૂઆત ને વિનંતી કહો તો વિનંતી – કરવાની હતી. મેં તેમને વાતની શરૂઆત કરતા કહ્યું કે, "સૌથી પહેલા તો હું તમારી માફી માગવા ચાહું છું, કારણ કે અમારા માણસો તમારી સાથે બરાબર વર્ત્યા નથી, એમ મને લાગે છે. એના કારણે તમે ગુસ્સે થયા હશો. તમારી માનહાનિ થઈ હોય એમ તમને લાગ્યું હશે. મને તેનો ઘણો રંજ છે તેથી કંપનીના પ્રતિનિધિ તરીકે તે બાબત માટે હું ફરીથી માફી માગું છું. અત્યારે આપણે મળ્યા અને તમે મને બધી હકીકતથી વાકેફ કર્યો, તેથી હું જાણી શક્યો છું કે તમે કેટલા સાચા છો ! તમારી યોગ્ય વિચારસરણી અને ધૈર્ય માટે મને માન છે અને એટલે હું તમારી પાસે નાનકડી આશા રાખું છું, કારણ કે બીજા કોઈ કરતા તમે એ વધારે સારી રીતે સમજી શકશો એની મને ખાતરી છે. હવે આ રહ્યું તમારું બિલ. તમને જે યોગ્ય લાગે તે આંકડો તેમાં મૂકી દો. તમે મારી કંપનીના માલિક છો તેમ સમજીને બિલમાં જે ફેરફાર કરશો તે મને માન્ય રહેશે."

"હવે સવાલ એમ ચોક્કસ થાય કે તેણે બિલમાં કરેલો ઘટાડો માન્ય કર્યો ખરો ? તેમણે તે ને તે જ વખતે બિલમાં ફેરફાર કરેલી રકમ બાદ કરી આપી – એક પણ શબ્દ બોલ્યા

વગર. બિલની રકમ લગભગ ૧૫૦ ડૉલરથી ૪૦૦ ડૉલરની વચ્ચેની હતી. જોકે એક ગ્રાહક તો પોતાની વાંધાજનક રકમમાંથી એક પણ પેની ઓછી કરવા તૈયાર ન થયા, પણ બીજા પાંચ ગ્રાહકોએ બિલમાંથી ઓછામાં ઓછી રકમ બાદ કરી આપી ને મામલો સંતોષકારક રીતે પૂરો થયો, એમ લાગે છે ને ? વાત અહીં અટકતી નથી. આખી વાતનો સાર હવે આવે છે. અમારી કંપનીએ તે છએ છ ગ્રાહકોને બે વર્ષના ગાળામાં નવી ગાડી ભેટરૂપે આપી !''

મિ. થોમસ કહે છે કે, ''આ અનુભવમાંથી હું ઘણું શીખ્યો. આ છએ ગ્રાહકોએ મને શીખવ્યું કે જ્યારે ગ્રાહકને ક્યાં અસંતોષ છે, તે ખબર ન પડે ત્યારે હંમેશા ગ્રાહકને જ સાચા માનવા. તેની ફરિયાદ પણ સાચી માનવી. એનો અસંતોષ દૂર થશે તો ફરિયાદ નહીં રહે અને ફરિયાદ નહીં રહે તો તમારા બિલની ચુકવણી તે કરવાના જ છે. બીજી રીતે જરા વધારે સ્પષ્ટતાથી કહીએ તો એમ કહી શકાય કે સામાન્ય રીતે દરેક વ્યક્તિ પ્રામાણિક હોય છે. કોઈને માથે ભાર રાખવો ગમતો નથી. તેમ છતાં તેમાંયે અપવાદ હોઈ શકે. તેથી છેલ્લે હું જે તારણ પર આવ્યો છું તે તમને પણ પૂછવા માગું છું. જો તમે તે લોકોને સીધા, સાચા અને પ્રામાણિક સમજો છો તેની તેમને દિલથી ખાતરી કરાવો.''

એમના દિલને સ્પર્શે તે રીતે
ઉમદા હેતુ બતાવીને વાત કરો .

ભાગ-૪

અપ્રિય કે તિરસ્કૃત થયા વગર લોકોના મનને બદલવાની રીતો

આપણે અપ્રિય કે તિરસ્કૃત થયા વગર લોકોના મન બદલવા ઈચ્છતા હોઈએ, તેમનામાં પરિવર્તન લાવવા ઇચ્છતા હોઈએ તો સૌ પ્રથમ તો તે વ્યક્તિનું માન જાળવીને તેમને અપનાવવા જોઈએ. તેમનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ. તે 'વ્યક્તિ' પ્રત્યેના આપણા વર્તનનો પડઘો જ તેના આપણી સાથેના વર્તન અને વ્યવહારમાં પડશે તે વાત દીવા જેવી છે.

૧૮

તિરસ્કૃત થયા વગર ટીકા કરવાની રીત

એક બપોરે ચાર્લ્સ શ્વાબ તેમની સ્ટીલ મિલમાંથી પસાર થઈ રહ્યા હતા ત્યારે કેટલાક સિગારેટ પીતા કર્મચારીઓ તેમની નજરે ચઢ્યા. ત્યાં સામી ભીંતે જ 'ધૂમ્રપાન- નિષેધ'નું પાટિયું લટકાવેલું હતું તે ચાર્લ્સ શ્વાબે જોયું હતું. આ વખતે તેમણે પેલા કર્મચારીઓને ધમકાવીને કહ્યું હશે કે, ''આ સામે લખેલું લખાણ તમને વંચાતું નથી ?'' શ્વાબ એવું કહે તેવા નહોતા. તેમણે પાસે જઈ દરેક કર્મચારીને એક એક સિગારેટ આપીને કહ્યું કે, ''તમે આ સિગારેટ લો અને જો તમે બધા દરવાજાની બહાર જઈને એ પીશો, તો મને વધારે ગમશે.'' એમ કહીને શ્વાબ મિલમાંથી ચાલી ગયા. આ બધા કર્મચારીઓ જાણતા હતા કે તે લોકો વાંકમાં છે. તેમણે નિયમનો ભંગ કર્યો છે તે શ્વાબ જાણતા હતા તે છતાં તેમણે ઠપકો આપવાના બદલે સિગારેટની એક નાનકડી ભેટ આપી. તેથી તેમનું મહત્ત્વ વધ્યું હોય એવી પણ લાગણી દરેક કર્મચારીને થવા લાગી – આ બધા કર્મચારીઓ શ્વાબની પ્રિય વ્યક્તિ ના હોય તો જ નવાઈ ! શ્વાબે કર્મચારીઓની ટીકા ચોક્કસ કરી, પણ અપ્રિય ના બન્યા.

જ્હોન વૉનામેકર એક ખૂબ મોટા અને પ્રખ્યાત સ્ટોરના માલિક. તેમણે પણ આ જ પદ્ધતિ અજમાવેલી. તે દરરોજ ફિલાડેલ્ફિયામાં આવેલા તેના આ સ્ટોરની નિયમિત મુલાકાત લેતા. એક દિવસની વાત. કાઉન્ટર પર ઊભેલા એક ગ્રાહક તરફ કોઈ સેલ્સમૅન ધ્યાન નહોતા આપતા. બીજા બધા સેલ્સમૅન છેક છેલ્લા કાઉન્ટર પાસે ગપ્પા મારતા ઊભા હતા. વૉનામેકરે તે જોયું, ન જોયું કર્યું. એક શબ્દ બોલ્યા વગર ત્યાંથી ખસીને કાઉન્ટર પર પહોંચી ગયા. ઊભી રહેલી ગ્રાહક યુવતીને જેમાં રસ હતો તે બધો માલ બતાવ્યો અને તે યુવતીએ પસંદ કરીને ખરીદેલો માલ પૅક કરવા માટે પેલા ગપ્પા મારતા સેલ્સમૅનને સોંપીને તે ત્યાંથી ચૂપચાપ નીકળી ગયા.

વગર કહ્યે સેલ્સમૅન પર શી અસર થઈ હશે તે તમે કલ્પી શકશો.

રાજકારણીઓ વિશે મોટે ભાગે એવી ફરિયાદ સાંભળવા મળે છે કે પોતાના મતવિસ્તારની જનતાને તે મળતા હોતા નથી. ઘણી વાર તો નેતાઓના ટેકેદારો કે હાથ નીચેના મદદનીશો તેને માટે જવાબદાર હોય છે. ''સાહેબ, હમણાં મિટિંગમાં છે.'' અથવા ''સાહેબને હમણાં બીજું અગત્યનું કામ પૂરું કરવાનું હોવાથી તેમાં વ્યસ્ત છે.'' વગેરે કારણો બતાવી જનતાને અટકાવવામાં આવે છે. તેમાંથી બચવા માટે એક મેયરે કેવો પ્રશંસનીય નવો માર્ગ અપનાવ્યો તે જાણવામાં તમને રસ પડશે. ડિઝનીવર્લ્ડથી વિશ્વવિખ્યાત થયેલા ઓરલેન્ડો, ફ્લોરિડામાં મેયર તરીકે ઘણાં વર્ષો સુધી કાર્લ લોન્ગફૉર્ડે સેવા આપી. તે લોકપ્રિય મેયર હતા. તેમના શહેરના લોકોને મળવું તેમને ગમતું. તેમની ફરિયાદો-તકલીફો સાંભળી, તેમાંથી રસ્તો કાઢવા તે હંમેશા તત્પર રહેતા. તેથી તેમણે તેમના સ્ટાફને પણ સૂચના આપી રાખી હતી કે તેમને મળવા માગતી કોઈ પણ વ્યક્તિને રોકવી નહીં. તેથી વિશેષ, તે લોકદરબાર ભરતા,

જેથી વિનાસંકોચે તેમના શહેરની કોઈ પણ વ્યક્તિ તેમને નિ:સંકોચ મળી શકે. તેમ છતાં તેમના સેક્રેટરી અને વહીવટદારો લોકોને અટકાવતા.

છેવટે મેયરને નવો રસ્તો સૂઝ્યો. તેમણે તેમની ઑફિસનું બારણું કઢાવી નાખ્યું ! તે લોકો સુધી સંદેશો પહોંચાડવા માગતા હતા કે લોકો માટે તેમના દ્વાર ખરેખર હંમેશા ખુલ્લા છે. તેના સંકેત રૂપે તેમણે તેમની ઑફિસનું બારણું કઢાવી નાખ્યું.

તમારે અપ્રિય થયા વગર લોકોનું મન બદલવું હોય, તેમને સફળતા અને નિષ્ફળતા વચ્ચેનો તફાવત સમજાવવો હોય તો તમારા શબ્દકોશમાંથી તે વખતે 'પણ' શબ્દ કાઢી નાખજો.

ઘણાં લોકોને એવી ટેવ હોય છે કે વાતની શરૂઆત સાચી પ્રશંસાથી કરે અને પછી 'પણ...' કહીને ટીકાત્મક વાક્ય દ્વારા તે વાતનું સમાપન કરે. દા.ત. અભ્યાસ પરત્વે બેદરકારી બતાવનાર બાળકનું વલણ સુધારવું હોય તો ઘણી વાર એમ કહેવામાં આવતું સાંભળ્યું છે કે 'જ્હોની, આ સત્રમાં તેં ઘણા સારા માર્ક્સ મેળવ્યા છે તેથી અમે ગૌરવ અનુભવીએ છીએ, 'પણ..' જો તેં બીજગણિતના વિષયમાં થોડી વધારે મહેનત કરી હોત તો પરિણામ વધારે સારું આવત.'

આ કેસમાં જ્હોનીએ જ્યાં સુધી 'પણ' શબ્દ સાંભળ્યો નહોતો, ત્યાં સુધી તે ખૂબ પ્રોત્સાહિત થયો હશે, ખુશ-ખુશ થઈ ગયો હશે. પણ જેવો તેણે પેલો 'પણ' શબ્દ સાંભળ્યો હશે, ત્યાં તેની ખુશી ઓસરી ગઈ હશે. તેને ચોક્કસ મનમાં પ્રશ્ન થયો હશે કે પહેલા જે પ્રશંસા થઈ તે સાચી હશે કે ખોટી ? બીજગણિતના વિષયની નિષ્ફળતા માટે તેના પહેલા વખાણ થયા તેવું તેને લાગ્યં હશે. તમે તેની જે પ્રશંસા કરી તે પાણીમાં ગઈ, તમને તેનું શ્રેય ના મળ્યું. અભ્યાસ તરફ જ્હોનીનો અભિગમ કે જ્હોનીનું વલણ સુધારવાનો તમારો મુખ્ય હેતુ હતો તે પણ ના જળવાયો.

હવે જો અહીં આ 'પણ' ના બદલે 'અને' શબ્દ વાપરીએ તો આખીયે વાતનો રંગ બદલાઈ ગયો હોત. વાતને આ રીતે મૂકી હોત તો ?

''જ્હોની, આ સત્રમાં તેં ઘણા સુંદર માર્ક્સ મેળવ્યા છે તેથી અમે તારા માટે ગૌરવ અનુભવીએ છીએ. 'અને' તું આ જ રીતે ધ્યાન રાખીને મહેનત કરીશ તો આવતા સત્રમાં બધા વિષયોની જેમ બીજગણિતમાં ચોક્કસ તું સરસ માર્ક્સ મેળવી શકીશ.''

આ રીતે કહેવાથી જ્હોની તેની પ્રશંસા માણી શકશે, કારણ કે અહીં તેની 'નિષ્ફળતા' વચ્ચે આવતી નથી.

તે અભ્યાસમાં વધારે ધ્યાન આપે તેવું આપણે ઈચ્છતા હતા અને તેને માટે આડકતરી રીતે સૂચન કર્યું. તેથી હવે આપણી ઈચ્છા પ્રમાણે વર્તવાનો પ્રયત્ન તે ચોક્કસ કરશે તેવી ઘણી શક્યતાઓ છે.

કોઈ પણ વ્યક્તિને તેની ભૂલ બતાવવી હોય તો તેને સીધેસીધી કહેવાના બદલે પહેલા તેની પ્રશંસા કરી તેને પલાળી દો અને પછી આડકતરી રીતે તેની ભૂલ બતાવો. રહોડ આઈલૅન્ડમાં આવેલા વુનસોકેટની એક યુવતી માર્ગ જેક્બે અમારા વર્ગ સમક્ષ આ પ્રસંગ કહ્યો હતો. તેના મકાનમાં જ્યારે ઉપર માળ ખેંચવાનો હતો ત્યારે બાંધકામ કરનારા બેદરકાર કડિયા-મજૂરોને સાંજ પડે સફાઈ કરીને જવા માટે કેવી રીતે સંમત કર્યા તે વાત કહેલી.

તેના મકાનમાં બાંધકામ શરૂ થયાના થોડા દિવસ તો જેકબે જોયા કર્યું કે તે સાંજે કામ પરથી ઘેર આવતી, ત્યારે તેના કમ્પાઉન્ડમાં ચારે બાજુ લાકડાંના નાના નાના ટુકડાઓ વેરાયેલા હોય તેથી કમ્પાઉન્ડ ચોખ્ખું ન લાગે. તેણે તે માટે તેના બિલ્ડરને ફરિયાદ ન કરી, કારણ કે તે લોકો તેમનું કામ ખૂબ સુંદર રીતે કરતા હતા. એટલે તેમનું ધ્યાન દોરવાની જરૂર નહોતી. જેક્બે

સાંજ પડયે તેના દીકરાઓની મદદથી આખા કમ્પાઉન્ડમાંથી લાકડાંના ટુકડાઓ વીણી લીધા. કમ્પાઉન્ડમાં કચરો વાળી, તે લાકડાંના ટુકડાઓનો એક ખૂણામાં વ્યવસ્થિત ઢગલો કર્યો. બીજા દિવસે ફોરમૅન આવ્યા ત્યારે તેમને એકબાજુએ બોલાવી જેકબે તેમને કહ્યું, 'ગઈ કાલે સાંજે લૉનની આગળની જગ્યા ચોખ્ખી જોઈને હું સાચે તમારા પર ખુશ થઈ છું. એ એટલી ચોખ્ખીચણક કરેલી હતી કે પડોશીઓને તે માટે બોલવાનો કોઈ મોકો જ ન મળે. બીજા દિવસથી તો તે તેમના મજૂરો પાસે રોજેરોજ કચરો વિણાવી એક બાજુએ ઢગલો કરાવવા લાગ્યા અને સાંજે જતી વખતે ફોરમૅન મારી પાસે આવીને મને 'કામ થઈ ગયાની' ખાતરી કરાવી જતા અને મારી પ્રશંસાના શબ્દો પણ સાંભળતા.

એક વાર એવું બન્યું કે લશ્કરમાં રેગ્યુલર તાલીમબધ્ધ જવાનો અને જરૂર પડ્યે મદદમાં બોલાવાતા 'રીઝર્વ' જવાનો વચ્ચે 'નાના વાળ રાખવાની – કપાવવાની' બાબતમાં વિવાદ સર્જાયો. આ 'અનામત', 'રિઝર્વ' વિભાગમાં આવતા જવાનો તેમને પોતાને 'સિવિલિયન' – ગ્રાઉન્ડ પર કામ કરતા અધિકારીઓ સમજતા. તેથી તે લોકો રેગ્યુલર જવાનોની જેમ 'નાના કપાયેલા વાળ' રાખવાનું પસંદ નહોતા કરતા. વાળ વધી ન જાય તે જરૂરી હતું.

તેથી આ પ્રશ્નનું નિરાકરણ લાવવા માટે પજરમી યુ.એસ.એ.આર. સ્કૂલમાં માસ્ટર સાર્જન્ટ હર્લી કેસરે પોતાની નીચેના અનામત રહેલા જવાનો સમક્ષ ભાષણ આપ્યું હતું. અગાઉ રેગ્યુલર આર્મીમાં રહેલા આ માસ્ટર સાર્જન્ટ તેમના આ ગ્રૂપને ધમકાવીને કે બૂમબરાડા પાડીને પોતાની વાત કહી શક્યા હોત. તેના બદલે તેમણે પોતાની વાત આડકતરી રીતે રજૂ કરી.

તેમણે તેમના વક્તવ્યની શરૂઆત કરતા કહ્યું, ''તમે બધા 'લીડર છો'. તમે તમારી જાતે કોઈ ચીજ માટે દાખલો બેસાડીને તમારી 'લીડરશિપ' વધારે અસરકારક બનાવી શકશો. તમારા ગ્રૂપના માણસો તમે જે કરશો તેને અનુસરશે. વાળ કેટલા કપાવવા જોઈએ તે અંગેના લશ્કરના નિયમો તમે બરાબર જાણો છો. હું આજે મારા વાળ કપાવવા જવાનો છું. જોકે મારા વાળ અત્યારે તમારામાંના ઘણા લોકોના વાળ કેટલા કરતા ટૂંકા છે. તમે જાતે અરીસામાં તમારા વાળ જોઈ લો અને તમને લાગે કે સારો દાખલો બેસાડવા માટે તમારે વાળ કપાવીને ટૂંકા કરાવી લેવા જોઈએ, તો આપણે બાજુની હજામની દુકાનમાં તે માટે વ્યવસ્થા કરી લઈએ.''

પરિણામ અસરકારક આવ્યું. કેટલાક સભ્યોએ અરીસામાં જોયું પણ ખરું અને સાંજે હજામતની દુકાને જઈને લશ્કરના નિયમો પ્રમાણે વાળ કપાવી પણ આવ્યા. બીજે દિવસે સવારે સ્પષ્ટતા કરતા કહ્યું કે આ સ્ક્વૉર્ડના કેટલાક સભ્યોમાં 'લીડરશિપ'નો ગુણ વિકસી રહેલો તે જોઈ રહ્યા છે. સાર્જન્ટે કેવી સરસ રીતે તેમનું કામ કરાવ્યું – અપ્રિય થયા વગર !

એવી જ એક બીજી વાત.

જેમની અસ્ખલિત વાણીના પ્રભાવથી અને છટાદાર પ્રવચન આપવાની અદાથી લોકો અંજાઈ જતા તે હેન્રી ફૉર્ડ બીચર ઈ.સ. ૧૮૮૭ની ૮મી તારીખે અવસાન પામ્યા. શોકમય વાતાવરણ છવાઈ ગયું. તે અવસાન પામ્યા તે નિમિત્તે તે પછીના રવિવારે શોકસભા યોજવામાં આવી હતી. અને તે પ્રસંગે લાયમન ઍબટને બે શબ્દો બોલવા માટે આમંત્રણ આપ્યું હતું. લાયમન તે ભાષણ સરસ રીતે કરી શકે તે માટે ખૂબ આતુર હતા. તેથી તેમણે તેમના ભાષણનું ચોકસાઈથી લખાણ તૈયાર કર્યું. તેમને સંતોષ ન થાય ત્યાં સુધી ફરી ફરી મઠાર્યા કર્યું. લખેલું ભાષણ તેમની પત્નીને તેના અભિપ્રાય માટે વાંચવા આપ્યું. લખાણ ખૂબ નબળું હતું. મોટે ભાગે ભાષણ માટે લખેલા લખાણ નબળા હોય છે તે જ બન્યું હતું. તેમની પત્ની હોશિયાર હતી. તેણે સમજી વિચારીને કદાચ એમ ના કહ્યું કે, ''આ લખાણ નબળું છે. લાયમન, આ

લખાણ તો ચાલે જ નહીં. તું ભાષણ આપવાનું શરૂ કરીશ ને લોકો તરત ઊંઘવા માંડશે. દળદાર થોથા જેટલું લાંબું ભાષણ છે. લોકો એમ જ સમજશે કે વર્ષોથી ભાષણ આપવાનો તારો ધંધો છે. આવા ભારેખમ ભાષણ આપવાના બદલે તું તારા હૃદયની વાતો કહેતો હોય તેમ જ બોલ ને ! સહજતાથી બોલ. જો તું આ ભાષણ વાંચીશ તો તારી નજરમાંથી તું નીચો ઊતરી જઈશ.''

આ મતલબનું કદાચ તે કહી શકી હોત અને જો તેણે તેવું કહ્યું હોત તો તમને ખબર છે કે શું થાત ? લાયમનની પત્ની પણ તેથી વાકેફ હતી. તેથી તેણે શિખામણો આપવાના બદલે એમ અછડતું કહ્યું કે આ લખાણ 'નૉર્થ અમેરિકન રિવ્યુ' માં લેખ તરીકે ખૂબ ઉત્તમ રહેશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો તેણે લાયમનના લખાણના વખાણ પણ કર્યા અને નમ્રતાથી સૂચવી દીધું કે તે ભાષણ તરીકે ચાલે તેમ નથી. લાયમનને તેમાં સચ્ચાઈ લાગી. મહેનત કરીને તૈયાર કરેલું લખાણ ફાડી નાખ્યું અને લખીને રાખેલી નોંધનો ઉપયોગ કર્યા વગર – જોયા વગર – ભાવવાહી પ્રવચન આપ્યું, જે ખૂબ અસરકારક હતું.

તેથી બીજાની ભૂલ સુધારવાનો અસરકારક ઉપાય આ રહ્યો :

લોકોને તેમની ભૂલ
આડકતરી રીતે બતાવો.

૧૯

તમારી પોતાની ભૂલો વિશે પહેલા વાત કરો

મારી ભત્રીજી, જૉસેફીન કાર્નેગી મારી સેક્રેટરી બનવા માટે ન્યૂ યોર્ક આવી હતી. તે માત્ર ઓગણીસ વર્ષની હતી. ત્રણ વર્ષ પહેલા તે હાઈસ્કૂલમાંથી ગ્રૅજ્યુએટ થયેલી અને બિઝનેસના ક્ષેત્રમાં તેનો અનુભવ ખાસ વધારે નહોતો – મીંડું કહી શકાય તેટલો. પછી તો તે એટલી હોશિયાર બની ગઈ કે પશ્ચિમ સુએઝના વિસ્તારની શ્રેષ્ઠ સેક્રેટરીઓમાં તેની ગણના થવા લાગી, પણ શરૂઆતનાં વર્ષોમાં તો તેનામાં સુધારો થશે કે કેમ તેમ તેના માટે પણ શંકા હતી. તેના દરેક કામમાં કંઈક ને કંઈક ભૂલ હોય ! અને મારે તેને ઠપકો આપ્યા જ કરવો પડે ! તેને ટોક્યા જ કરવી પડે ! એક વાર જ્યારે હું તેને તેની ભૂલ બતાવતો હતો ત્યારે અચાનક મને ખ્યાલ આવ્યો ને મેં મારી જાતને પૂછ્યું, “ડેલ, એક મિનિટ ! જરા થોભી જા ! જૉસેફીન કરતા તારી ઉંમર બમણી છે અને તારો બિઝનેસનો અનુભવ એના કરતા દસ ગણો વધારે છે તો પછી તારા જેટલી નિર્ણયશક્તિ, વિવેકસૂઝ વગેરે તેની પાસે કેવી રીતે હોઈ શકે ? તું એટલી બધી આશા એની પાસે કેવી રીતે રાખી શકે ? અને બીજી એક મિનિટ ! ઓગણીસ વર્ષની ઉંમરે તું શું કરતો હતો ? તે દિવસોમાં કરેલી મૂર્ખાઈભરેલી ભૂલો તને યાદ છે ? તું જાત જાતના ગોટાળા પણ કરતો, તે તને યાદ છે ? યાદ કર પેલી તારી ભૂલો...! અત્યારે યાદ કરતા હસવું પણ આવે છે !”

મારા મનમાં આ વિચારો ઘૂમરાતા બંધ થયા ત્યારે મને ભાન થયું. હું પ્રામાણિક અને તટસ્થભાવે એવું જોઈ શક્યો કે ઓગણીસ વર્ષની ઉંમરની જૉસેફીન મારા કરતાં ઘણી ચઢિયાતી હતી. તેની મારે તો તેને શાબાશી આપવી જોઈએ. હું તેની ટીકા કયાર્ કરતો તે માટે મને દુ:ખ થયું.

તે પછી જ્યારે જ્યારે હું જૉસેફીનને તેની ભૂલ પ્રત્યે ધ્યાન દોરવા ઈચ્છતો ત્યારે ત્યારે પહેલા તેને એમ કહેતો : ‘તેં આ ભૂલ તો કરી છે, પણ ખરેખર તો ભગવાન જાણે છે કે મેં આનાથી કેટલીયે વધારે મોટી ભૂલો આ પહેલા કરી છે. કોઈ વ્યક્તિ જન્મથી જ હોશિયાર નથી બનતી. અનુભવે તે ઘડાય છે. અને તારા જેટલી ઉંમરે હું તારા જેટલો હોશિયાર પણ નહોતો. મેં કેટલીયે નાદાન ભૂલો કરી છે, તેનો અપરાધભાવ હું અનુભવું છું. એટલે હવે મને તારી ટીકા કરવાની ઈચ્છા થતી નથી. પણ તને એમ નથી લાગતું કે ‘આ’ કામ ‘આ’ રીતે કર્યું હોત તો વધારે સારી રીતે થઈ શકત ?”

બીજાની ભૂલ બતાવતા પહેલા પોતે કરેલી ભૂલોનો એકરાર કરી લઈએ તો અપ્રિય બન્યા વગર તે ટીકા અસર કરી જતી હોય છે. ‘અરે, આવી ભૂલ તો મારાથી પણ પહેલા થઈ હતી, પણ હવે આ જરા સંભાળી લેજે.’ એ રીતે વાત કરી જુઓ તો !

કૅનેડામાં આવેલા મેનીટોબા, બ્રાન્ડોનના એક ઍન્જિનિયર ઈ. જી. ડીલીસ્ટનને તેની નવી સેક્રેટરી માટે સંતોષ નહોતો. જ્યારે તેની સેક્રેટરી પાસે તે કાગળ લખાવે અને તે કાગળ

ટાઈપ થઈને સહી માટે તેના ટેબલ પર આવે ત્યારે તેને ખબર પડે કે દરેક પાને જોડણીની બેત્રણ ભૂલો તો હોય જ ! આ તેમને ચલાવી લેવું કેવી રીતે ગમે ? મિ. ડીલીસ્ટને આ પરિસ્થિતિને કેવી રીતે હલ કરી તે સાંભળો :

"મોટા ભાગના ઍન્જિનિયરોની જેમ મારું અંગ્રેજી લખાણ અને જોડણીઓ બંને એટલા સારા નહોતા. તે માટે મને અઘરા લાગતા શબ્દોની સાચી જોડણીઓ મેં એક આલ્ફાબેટવાળી ડાયરીમાં ઉતારી રાખી હતી. તે ડાયરી હું હંમેશા મારી પાસે જ રાખતો, તેથી જરૂર પડે હું તેનો ઉપયોગ કરી શકતો. મને સમજાઈ ગયું હતું કે મારી સેક્રેટરીને હું તેની જોડણીની ભૂલો બતાવ્યા કરીશ તો તે વધારે પ્રૂફરિડિંગ કરશે કે ડીક્ષનેરીનો ઉપયોગ કરશે, તે બહુ માન્યામાં આવે તેવું ન હતું. તે માટે મેં એક નવો માર્ગ વિચાર્યો. તે પછી જ્યારે મેં તેને કાગળ લખાવ્યો અને તેમાં મને ભૂલો દેખાઈ, ત્યારે મેં તેને મારી સામે ખુરશીમાં બેસાડી અને કહ્યું :

"આ શબ્દ મને બરાબર સાચો હોય તેમ લાગતું નથી. મને અઘરા લાગતા શબ્દોમાંના આ એક શબ્દ છે, એટલે મારું તે બાજુ ધ્યાન ગયું છે. મને આ શબ્દ લખવામાં કાયમ તકલીફ પડતી. એટલા માટે મેં એક મારી પોતાની નાની જોડણી માટેની નોટ તૈયાર કરી રાખી છે. (તે નોટ કાઢી. શબ્દની યોગ્ય જગ્યાએ પાનું ખોલ્યું.) હા, જો આ હશે તે શબ્દ ! હવે તો હું જોડણી માટે ખૂબ સભાન થઈ ગયો છું. કારણ કે આપણા પત્રથી લોકો આપણને જાણી શકે છે. તમારા લખાણથી તમારું વ્યક્તિત્વ છતું થાય છે. તેમાં જોડણીની ભૂલો હોય તો તે આપણા વ્યવસાયને શોભે નહીં."

"મને ખબર નથી કે તેણે મારી પદ્ધતિ અપનાવી કે નહીં, પણ તે દિવસની સરખામણીએ હવે તેનાથી ઘણી ઓછી ભૂલો થાય છે."

છેક ઈ.સ. ૧૯૦૯ના ગાળામાં સુસંસ્કૃત અને સભ્ય એવા પ્રિન્સ બર્નાડ વૉન બિલોને આ વાત શીખી લેવાની તાતી જરૂરિયાત ઊભી થઈ હતી. તે સમયે વૉન બિલો જર્મનીમાં રાજ્યના ચાન્સેલર હતા અને જર્મનીની ગાદી પર વિલિયમ બીજો રાજ્ય કરતો હતો. જે ખૂબ અભિમાની અને ખૂબ ઘમંડી હતો, તે છેલ્લો રાજા હતો જર્મન સામ્રાજ્યનો. તેના લશ્કર અને નૌકાદળ સમક્ષ પોતાની હંમેશા બહાદુરીનાં બણગાં ફૂંકતો.

તે પછી એક એવો બનાવ બન્યો કે લોકો આભા જ બની ગયા. તે માની ન શકાય તેવી હરકતો કરવા લાગ્યો. તે એવી હરકતો કરવા લાગ્યો કે આખી દુનિયાના લોકો ખળભળી ગયા અને વધારે વાત તો ત્યારે બગડી જ્યારે રાજાએ અભિમાનના તૉરમાં મૂર્ખામીભરેલી વિચિત્ર જાહેરાતો લોકો સમક્ષ કરવા માંડી. તે જ્યારે ઈંગ્લૅન્ડમાં મહેમાનગતિ માણવા ગયા ત્યારે ત્યાંના સમાચારપત્ર 'ડેઈલી ટેલિગ્રાફ'માં પોતાની રૉયલ પરવાનગી આપીને જે છપાવ્યું હતું. તેના દાખલા આપવા માંડ્યા. જેમ કે તેણે જાહેરાત કરી હતી કે એ પોતે એક જ એવો રાજા છે કે જેણે અંગ્રેજો સાથે મૈત્રીભાવ રાખ્યો હતો, જાપાને જ્યારે ધમકી આપી ત્યારે નૌકાદળ તેણે જ તૈયાર કરેલું, એણે એકલાએ જ રશિયા અને ફ્રાન્સને ઈંગ્લૅન્ડ સામે ધૂળ ચાટતું બચાવવા માટે કેમ્પેઈનનું આયોજન કરેલું – આવી જાત જાતની પોતાની શેખીની વાતો તેણે કરવા માંડી હતી.

સૌથી વધારે તો, વર્ષોના શાંતિપ્રિય ગાળામાં આખા યુરોપમાંથી કોઈ રાજાએ આવા બડાઈખોર ઉદ્દગારો કાઢ્યા નહોતા તેથી આખા યુરોપમાં લોકો ગુસ્સે ભરાઈને ભમરાની જેમ ગણગણાટ કરતા હતા. આવી બડાઈ સાંભળવા તે ટેવાયા નહોતા. આખું ઈંગ્લૅન્ડ જાણે ગાંડું બની ગયું હતું.

એક જર્મને કરેલાં આવાં વિધાનોથી ઈંગ્લૅન્ડના લોકો બેબાકળા બની ગયા હતા,

કારણ કે તેમના માટે આ અસામાન્ય ઘટના હતી. લોકો આ ત્રાસથી ઘેરાયેલા હતા, તેથી જર્મન રાજા વિલિયમને લાગ્યું કે હવે વાત કાબૂ બહાર જતી હોય છે તેથી રાજા પણ 'હવે શું થશે ?' અંગ્રેજો જો ઊકળી ઊઠશે તો શું રસ્તો અપનાવશે તે ખબર નહીં પડે, તેમ લાગતા પોતે પણ ગભરાઈ ગયો અને તેણે પ્રિન્સ વૉલ બિલોને બધી જવાબદારી પોતાના માથે લઈ લેવાની સલાહ આપી. તે બિલોને હોળીનું નાળિયેર બનાવવા માગતો હતો અને તે માટે તે બિલો પાસે કહેવડાવવા માગતો હતો કે તેણે જ તેના રાજ્યમાં આ પ્રકારની જાહેરાતો કરવાની સલાહ આપી હતી.

બિલો તે વાત સાથે સંમત ન થતાં બોલ્યો, 'યોર મેજેસ્ટી, મને આ જરાયે શક્ય લાગતું નથી કે 'યોર મેજેસ્ટી'ને આમ કરવાની સલાહ આપવાની હું લાયકાત ધરાવું છું, તે ઇંગ્લૅન્ડ કે જર્મનીની એક પણ વ્યક્તિ માની લે. માટે આ વિચાર છોડો.'

વૉન બિલો બોલતા તો બોલી ગયા, પણ તે જ ઘડીએ તેમને સમજાઈ ગયું કે આ તો મોટી ભૂલ થઈ ગઈ. વાત સાંભળીને રાજા ઊકળી ઊઠ્યા.

'મને તું શું ગધેડો સમજે છે ?' તે બરાડી ઊઠ્યા, 'તારી જાતે આવી ગોટાળા ભરેલી વાતો તેં કરી જ ના હોય.' હવે પાણી માથેથી વહી ગયું હતું.

વૉન બિલોને પણ લાગ્યું કે રાજાની ટીકા કરતા પહેલા તેમની પ્રશંસા કરવી જોઈતી હતી, પણ હવે શું થાય ? ખાસ્સું મોડું થઈ ગયું હતું તેમ છતાં હવે બિલોએ બીજી એક સારી વસ્તુ તેમને કહેવા માટે વિચારી લીધી. તેણે ટીકા કર્યા પછી રાજાની જે પ્રશંસા કરી, તેણે ચમત્કાર કરી દીધો.

તેણે મહારાજાને ખૂબ વિનય અને નમ્રતા સાથે કહ્યું, "તમને સલાહ આપવા માટે હું બહુ નાનો છું. નેવી અને લશ્કરને લગતા તમારા જ્ઞાન સામે તો આમ હું ખૂબ ઝાંખો પડું તેમ છું. દુનિયાના ઘણાં ક્ષેત્રમાં તમે મારા કરતા ઘણી વધારે જાણકારી ધરાવો છો અને સૌથી વધારે તો તમે વિજ્ઞાન વિશે જે જાણો છો તે તો અદ્ભુત છે. આપ જ્યારે બેરોમીટર કેવી રીતે કામ કરે છે, વાયરલેસ ટેલિગ્રાફી કેવી રીતે કામ કરે છે કે રોઇન્ટન કિરણો કેવી રીતે કામ કરે છે, તે સમજાવતા હો છો ત્યારે હું તો દંગ રહી જાઉં છું. વિજ્ઞાનને લગતી કોઈ વાતો હું જાણતો નથી, તેથી મને શરમ આવે છે. કૅમેસ્ટ્રી હોય કે ફિઝિક્સ હોય કે પછી વિજ્ઞાનના સાદામાં સાદો નિયમ હોય. તે સમજવામાં હું તદ્દન નિષ્ફળ જઉં છું, પણ બિલે વાત કહેવાનું ચાલુ રાખ્યું. "એના બદલે મને ઐતિહાસિક બાબતોમાં વધારે જાણકારી છે. રાજકારણની કેટલીક નીતિ-રીતિ પણ હું જાણું છું – અને ખાસ કરીને મુત્સદ્દીગીરી કરવામાં મારી ફાવટ છે."

હવે રાજા પ્રસન્ન થયા. વૉન બિલોએ તેમની પ્રશંસા કરી હતી. બિલોએ તેનું માન વધે તે રીતે વાત કરી હતી અને પોતાની જાતને તેના કરતા સહેજ નીચો પણ બતાવ્યો હતો.

રાજા અત્યારે એટલા બધા ખુશ હતા કે બિલોની બધી વાતો માફ કરી દેવા તૈયાર હતા. તેમણે ખૂબ ઉત્સાહ અને આશ્ચર્ય સાથે બિલોને કહું, "હું નહોતો કહેતો કે આપણે બંને સાથે હોઈએ તો જોડી જામે ! આપણે ઘણું કામ કરી શકીએ ! આપણે હવે સાથે જ રહીશું."

રાજાએ બિલો સાથે એક વાર નહીં, કેટલીયે વાર હાથ મિલાવ્યા કર્યા અને દિવસના અંતે તો એ બમણાં ઉત્સાહી હતા. અને કહેતા હતા કે હવે જો કોઈ મને આવીને પ્રિન્સ વૉન બિલોની વિરુદ્ધ કંઈ કહેશે તો *'હું તેના નાક પર મુક્કો મારીશ.'* કોઈની ખેર નહીં રહે !

વૉન બિલોએ તે વખતે તો પોતાની જાતને બચાવી લીધી – એ સાવધ મુત્સદ્દી હતો, તેથી એણે ફરી આ ભૂલ બીજી વાર તેની જિંદગીમાં ક્યારેય ન કરી. તેણે વાતની શરૂઆત કરતા પહેલા પોતાની મર્યાદાઓ કહી હશે અને વિલિયમની ખૂબી જણાવી હશે – વિલિયમની પ્રશંસા કરી હશે, તેને 'અક્કલ વગરના ગરજવાન' તરીકે નહીં ઓળખાવ્યો હોય.

બીજાની ટીકા કરતા પહેલા થોડા નમ્ર બનીને પ્રશંસા કરવામાં આવે તો અભિમાની, ઘમંડી રાજા પણ ગાઢ મિત્ર બની શકે છે, તો પછી આપણે રોજબરોજ જેના સંપર્કમાં રહીએ છીએ તેવી વ્યક્તિઓની યોગ્ય પ્રશંસા કરવામાં આવે તો શું નું શું થઈ શકે ? આવા સમયે સાચી રીતે કરવામાં આવતી પ્રશંસા માનવસંબંધોમાં ચમત્કારિક પરિણામ લાવી શકે છે.

ઘણી વાર એવું બને છે કે આપણી ભૂલ આપણે જાણતા હોઈએ છીએ – પ્રયત્ન કરવા છતાં તેને સુધારી શક્યા હોતા નથી તો પણ સામેની વ્યક્તિનું વર્તન બદલી શકવામાં મદદરૂપ થઈએ છીએ. મેરીલેન્ડ, ટિમોનિયમમાં રહેતા ક્લેરેન્સ ઝેરુસને હમણાં જ આ દાખલો આપ્યો હતો. તેને ખબર પડી કે તેનો પંદર વર્ષનો દીકરો જાત જાતની સિગારેટ પીવાના પ્રયોગો કરે છે.

ઝેરુસને કહ્યું કે, "ખરેખર મારો દીકરો ડેવિડ ધૂમ્રપાન કરે તે મને પસંદ નહોતું, પણ હું તેને કંઈ કહી શકું તેમ નહોતો, કારણ કે હું જાતે અને મારી પત્ની બંને ધૂમ્રપાન કરતા – અમારા દીકરાની નજર સામે જ ! અમે ખરાબ ઉદાહરણ પૂરું પાડતા ! મેં ડેવિડને સમજાવ્યું કે તારી ઉંમરે મેં સિગારેટ પીવાનું શરૂ કર્યું હતું. સિગારેટમાં આવતા નિકોટીને મારામાંથી જે જે સારું હતું તે બધું છીનવી લીધું અને હવે હું તેનો ગુલામ થઈ ગયો છું. હું તેને છોડી શકતો નથી. એ મારી મજબૂરી છે. મેં તેને યાદ કરાવ્યું કે મારા ગળફા કેટલા ત્રાસદાયક હોય છે ! અને તું પણ મને સિગારેટ છોડવા માટે દબાણ કરતો, તે વાતને હજુ બહુ સમય થયો નથી.

"તેને સિગારેટ પીતા અટકાવવા માટે મેં તેને ધમકીઓ નહોતી આપી કે તેના ભયસ્થાનો નહોતાં બતાવ્યાં. મેં તો માત્ર એટલું બતાવ્યું કે સિગારેટે મારા પર કેવી રીતે કબજો લઈ લીધો ? હું કેવી રીતે તેમાં ફસાતો ગયો અને મારા પર તેની શું અસર થઈ !

"મારી વાત પર તેણે થોડો વિચાર કર્યો અને પછી તેણે નક્કી કરી લીધું કે એ હાઈસ્કૂલમાંથી ગ્રેજ્યુએટ નહીં બને ત્યાં સુધી સિગારેટ નહીં પીએ. પછી તો વર્ષો વીતી ગયા, પણ ડેવિડે ધૂમ્રપાન શરૂ ના કર્યું અને પછી પણ તેને ધૂમ્રપાન કરવાની ક્યારેય ઈચ્છા જ ન થઈ.

"મારા દીકરા સાથે વાત કર્યા પછી મેં પણ ધૂમ્રપાન નહીં કરવાનો નિર્ણય લીધો અને મારા કુટુંબીજનોએ તેમાં મને સાથ આપ્યો. તેથી આજે હું ગૌરવપૂર્વક કહી શકું છું કે સિગારેટે મને નહીં, પણ મેં સિગારેટને છોડી દીધી."

સારા આગેવાનો આ સિદ્ધાંતને અનુસરે છે.

"બીજાની ભૂલ બતાવતા પહેલા
તેને પોતાની ભૂલ કહો."

૨૦

હુક્મ સાંભળવો કોઈને ના ગમે !

એક મજાની સાંજે હું મિસિસ ઈડા તારબેલ સાથે જમવાનો આનંદ માણી રહ્યો હતો. વાતો વાતોમાં મેં તેને કહ્યું કે હું આ એક પુસ્તક લખી રહ્યો છું, જેમાં માનવવ્યવહારને લગતી વાતો વણાયેલી છે તેથી અમારા બંને વચ્ચે માનવ-સંબંધો અને માનવ-વ્યવહારોને સ્પર્શતા ઘણા વિષયો પર ચર્ચા થઈ. વાતોવાતોમાં તેણે મને જણાવ્યું કે તેણે ઓ.ડી.યંગની આત્મકથા લખી હતી. તેના માટે તેણે જુદી જુદી વ્યક્તિઓના ઈન્ટરવ્યૂ લીધા હતા. તેમાંનો એક ઈન્ટરવ્યૂ લીધો હતો – યંગની ઑફિસમાં છેલ્લાં ત્રણ વર્ષથી કામ કરતા તેના એક કર્મચારીનો. તે કર્મચારીએ કહ્યું કે તેણે આટલા સમયમાં યંગને કોઈ પણ વ્યક્તિ પર સીધો હુકમ ચલાવતા જોયા નથી. એમને જે કામ કરાવવું હોય તે માટે સૂચન આપતા પણ. ‘આ કરો, તે કરો’ એવો હુકમ ન છોડતા. તે એમ કહેતા કે, ‘તમે આ રીતે કરી જુઓ’, અથવા ‘તમને લાગે છે કે તે બરાબર છે ?’ જ્યારે તે કાગળ લખાવે ત્યારે ઘણી વાર પૂછતા, ‘તમને આ કાગળ કેવો લાગે છે ? તમારે આમાં કંઈ કહેવા જેવું છે ?’ કોઈ વાર તેમના મદદનીશે લખેલા કાગળ પર નજર નાખે તો એમ કહેતા, “જો આ વાક્યરચનાને આ રીતે સુધારીએ તો વધારે સારી લાગી શકે” – તેમ કહીને લોકોને તેમની જાતે, પોતાના આત્મવિશ્વાસથી કામ કરવાની તક આપતા. તે તેમના મદદનીશોને તેમના કામ માટે નિર્ણય લેવાની છૂટ આપતા અને જો ભૂલ થાય તો તેમને શીખવાની તક મળશે તેમ સમજતા.

આમ કરવાથી તે વ્યક્તિ પોતાની ભૂલ સહેલાઈથી સુધારી શકે છે. એમાં એનું આત્મગૌરવ જળવાય છે, પોતાની મહત્તાની લાગણી સંતોષાય છે અને સરવાળે તેનામાં વિરોધની નહીં, પણ સહકારની ભાવના કેળવાય છે.

જ્યારે કોઈને કડક હુકમ ચલાવતા હોય તેમ સૂચના આપવામાં આવે ત્યારે તે વ્યક્તિના મન પર કહેનાર વ્યક્તિ પ્રત્યે ચોક્કસ તિરસ્કારનો ભાવ ઉત્પન્ન થશે અને તેની અસર ઘણો લાંબો સમય રહેતી હોય છે – કેટલાક પ્રસંગોમાં તો જિંદગીભર તેની અસર જોવા મળે છે. ઘણી વાર તો ખરેખર બગડેલી પરિસ્થિતિને સુધારવા માટે કડકાઈભર્યું વલણ રાખવું પડયું હોય તે સ્થિતિમાં પણ આ તિરસ્કારની ભાવના જોવા મળે છે. વ્યોમિંગ, પેન્સિલવેનિયામાં આવેલી એક વૉકેશનલ સ્કૂલના એક શિક્ષક ડેન સેન્ટ્રારેલીએ અમારા વર્ગ સમક્ષ આ વાત કહેલી. તેમની સ્કૂલમાં આવેલા સ્ટોરના મુખ્ય દરવાજા સામે કોઈ વિદ્યાર્થીએ પોતાની ગાડી ગેરકાયદેસર પાર્ક કરેલી. આખો વાહનવ્યવહાર રોકાઈ ગયેલો. એટલે અમારામાંના એક શિક્ષક ક્લાસરૂમમાં વંટોળની જેમ ધસી આવ્યા અને તોછડાઈથી બોલ્યા, “રસ્તો કોની ગાડીથી રોકાઈ ગયો છે ?” જેની ગાડી હતી તે વિદ્યાર્થી ઊભો થયો એટલે પેલા શિક્ષક ઘાંટા પાડીને તેને કહેવા લાગ્યા : “અત્યારે ને અત્યારે તારી ગાડી ખસેડી લે, નહીં ખસેડે તો દોરડું બાંધીને ગાડી ખેંચીને બહાર મૂકી દઈશું.”

હવે આ પરિસ્થિતિમાં તે વિદ્યાર્થીની ભૂલ જગજાહેર હતી. ગાડી ત્યાં પાર્ક કરાય જ નહીં. પણ તે જ દિવસથી પેલો વિદ્યાર્થી અને તેની સાથે ક્લાસના બીજા બધા વિદ્યાર્થીઓએ ભેગા મળીને તે શિક્ષકને હેરાન કરવામાં બાકી ન રાખ્યું, એટલે સુધી કે તેમનો કામ કરવાનો આનંદ જ ઓસરી ગયો.

આ પરિસ્થિતિને શિક્ષક કઈ જુદી રીતે હલ કરી શક્યા હોત ? તેમણે જો સહૃદયતાથી પૂછ્યું હોત કે, "રસ્તા પર કોની ગાડી વચ્ચે છે ?" અને પછી સૂચવ્યું હોત કે જેની ગાડી હોય તે ત્યાંથી ખસેડી લે, જેથી બીજી ગાડીઓને જતા-આવતા તકલીફ ન પડે. પેલો વિદ્યાર્થી તરત જ ઊભો થઈને ખુશીથી ગાડી ખસેડી આવ્યો હોત. તે અને તેના સહવિદ્યાર્થીઓ શાંત રહ્યા હોત અને શિક્ષક પ્રત્યે તિરસ્કાર પણ ન થયો હોત.

પરિસ્થિતિ એક જ છે – તેને હલ કરવાનો રસ્તો જુદો છે. હુકમ કરો તો કોઈને ન ગમે. પ્રેમથી કહો તો હોંશે હોંશે તે કામ કરશે.

વ્યવસાયિક ક્ષેત્રે જોઈએ તો કેટલીક વાર સામી વ્યક્તિઓને પ્રશ્ન પૂછવાથી ઑર્ડર મેળવવામાં મદદ થાય છે એટલું જ નહીં, ઘણી વાર તો તમે જ્યારે પ્રશ્નો પૂછો ત્યારે જવાબ આપવામાં તે વ્યક્તિઓની કલ્પનાશક્તિ, મૌલિકતા વગેરેને ઉત્તેજના મળે છે. તેથી તમને પોતાને પણ એનો ઘણો ફાયદો મળી શકે છે. અમુક ચોક્કસ પ્રકારનો ઑર્ડર લેવાના નિર્ણયમાં તે વ્યક્તિને પણ સામેલ કરી હોય ત્યારે તમે જે કહો તે કરવા તે તત્પર થઈ જાય તેવું જોવા મળે તે સ્વાભાવિક છે.

સાઉથ આફ્રિકામાં આવેલા જોહાનિસબર્ગમાં ઈયાન મેકડોનાલ્ડ નામના એક ઍન્જિનિયર. તેમનો નાનો મેન્યુફેક્ચરિંગ પ્લાન્ટ. પ્રીસીસન મશીનના પાર્ટ્સ બનાવવામાં તેમની વિશેષતા. એક વાર તેમને ખૂબ મોટો અને પ્રતિષ્ઠા વધારે તેવો ઑર્ડર મળવાની સુંદર તક મળી. મર્યાદિત સમયમાં માલ મળવો જોઈએ તે સામા પક્ષની પહેલી શરત હતી. આ બાજુ ફૅક્ટરીમાં પહેલેથી જ ઑર્ડરનો ભરાવો થયેલો હતો એટલે આટલા ટૂંકા ગાળામાં નવા ઑર્ડર પ્રમાણે માલની ડિલિવરી નહીં થઈ શકે તેવી ખાતરી પણ મૅકડોનાલ્ડને હતી.

આ સંજોગોમાં, મૂંઝાયેલા ઈયાને ફૅક્ટરીમાં કામ કરતા પોતાના બધા કર્મચારીઓને એક સાથે બોલાવ્યા અને તેમની સમક્ષ આખી પરિસ્થિતિનો ચિતાર આપી દીધો. કંપની માટે તે કેટલો પ્રતિષ્ઠિત ઑર્ડર હતો, તેથી બધાને વાકેફ કર્યા અને જો તે ઑર્ડર લેવામાં આવે તો તે બધા કેવી રીતે મદદરૂપ થઈ શકે તેમ છે તે પૂછ્યું, તેણે એવી રીતે વાત કરી કે પ્રશ્ન ઈયાનનો એકલાનો નથી, પણ તે બધાનો સામૂહિક પ્રશ્ન છે. હવે ઈયાને તેના મનમાં જે પ્રશ્નો ઘૂમી રહ્યા હતા તે પૂછવાનું શરૂ કર્યું :

"આ ઑર્ડર માટે આપણે શું કરવું જોઈએ ?"
"તમારામાંથી કોઈ એવું વિચારે છે કે
બહાર કામ કરાવી લઈને આ ઑર્ડર
પૂરો કરવો જોઈએ ?"
"આપણા કામમાં મદદ થઈ શકે તે માટે આપણા
અંગત કામના સમયમાં કાપ મૂકીને તે સમય
ફૅક્ટરીનું કામ કરવા માટે ફાળવી શકીએ ?"

તેના મનમાં ગડમથલ કરાવતા જાત જાતના પ્રશ્નો તેણે પોતાના કર્મચારીઓ સમક્ષ ધરી દીધા. બધા કર્મચારીઓ પોતાને સૂઝે તેવા નવા નવા મૌલિક વિચારો સાથે આગળ આવ્યા અને સહુએ મળીને તે ઑર્ડર સ્વીકારી લેવા માટે આગ્રહ રાખ્યો. 'અમે આ કરી શકીશું' તેવો તે બધાનો જુસ્સો હતો. ઈયાન મૅકડોનાલ્ડે ઑર્ડર સ્વીકાર્યો અને માલની ડિલિવરી પણ

સમયસર કરી શકાઈ.

પ્રશ્નો પૂછીને તેમના જવાબ દ્વારા પોતાનું કામ કરાવી શકવાની તાકાત હોશિયાર આગેવાનોમાં હોય છે.

જે આગેવાનમાં અસર પેદા કરવાની તાકાત હોય છે તે...

સીધા હુકમો ચલાવવાના બદલે
પ્રશ્નો પૂછતા જાય છે

૨૧

સામી વ્યક્તિનું આત્મગૌરવ જળવાઈ રહે તેમ વર્તો

કેટલાંક વર્ષો પહેલાંની વાત છે. વિશ્વવિખ્યાત જનરલ ઈલેક્ટ્રિક કંપની સમક્ષ એક નાજુક પરિસ્થિતિનો સામનો કરવો પડે તેવી ઘટના બની હતી. ચાર્લ્સ સ્ટેઈનમેટ્ઝ – તેમની કંપનીના એક ડિપાર્ટમેન્ટના વડા. ઈલેક્ટ્રિસિટીને લગતા દરેક દરેક કામના માહેર, તેને લગતા કામમાં આખી કંપનીમાં તેમનો જોટો ન જડે તેટલા નિષ્ણાત. તેમને તેમની જગ્યાએથી ખસેડીને એકાઉન્ટ્સ વિભાગની જવાબદારી સોંપવાની હતી, જેમાં તેમની ફાવટ નહોતી. તેમાં તે નિષ્ફળ જ નીવડે એવી પૂરી શક્યતા હતી. ચાર્લ્સ હોશિયાર તો હતા જ, સાથે સંવેદનશીલ પ્રકૃતિના પણ હતા. તેથી તેમનું ખાતું બદલવાની વાત તેમને કરવાની કોઈની હિંમત નહોતી ચાલતી અને ચાર્લ્સ જેવી નિષ્ણાત વ્યક્તિને ગુમાવવી તે પણ બરાબર નહોતું. તેથી કંપનીએ એક સ્તુત્ય પગલા રૂપે ખાસ તેમના માટે એક નવી પોસ્ટ ઊભી કરી – તેમને કંપનીના કન્સલ્ટિંગ ઍન્જિનિયર તરીકે નિયુક્ત કર્યા – તે જે કામ કરતા હતા તે કામને જ નવો હોદ્દો આપી દીધો અને તેમની બદલીની જગ્યાએ બીજી વ્યક્તિને મૂક્યા.

હવે સ્ટેઈનમેટ્ઝ ખુશ હતા.

જનરલ ઈલેક્ટ્રિક કંપનીના બધા ઑફિસરો પણ ખુશ હતા. કંપનીએ એક મહત્ત્વની વ્યક્તિને, તેમને અણસાર પણ ન આવે તે રીતે તેમના નબળાં પાસાંને ઢાંકી દઈને, તેમને કંપનીમાં ઉચ્ચ હોદ્દો આપ્યો.

કોઈ પણ વ્યક્તિઓનું આત્મગૌરવ ન હણાય તે રીતે વર્તો. આ ખૂબ અગત્યની વાત છે. આપણે ક્યારેય તે દિશામાં વિચારતા જ નથી. ઘણાં લોકોનો તો સ્વભાવ જ હોય છે – સામી વ્યક્તિનો ક્યારે વાંક દેખાય ને ક્યારે તેમને નીચા પાડવા ! સામી વ્યક્તિની લાગણીનો વિચાર કરતા નથી હોતા. સામી વ્યક્તિની વાતે વાતે ભૂલો શોધવી, તેમને ધમકાવવા, બાળકોને પણ ટોક્યા કરવા અથવા તેમની હાથ નીચેના કર્મચારીઓને બીજાની હાજરીમાં ઉતારી પાડવા – આ બધા નાના નાના પ્રસંગોથી સામી વ્યક્તિનું ગૌરવ હણાય છે. તેને માનહાનિની લાગણી થાય છે. તેની તે વ્યક્તિ પર, તેના માનસ પર શું અસર થાય છે તે પ્રત્યે આપણે દુર્લક્ષ્ય સેવતા હોઈએ છીએ. સહેજ થોભો ને વિચારી જુઓ. તમે તે વ્યક્તિને યોગ્ય રીતે સમજવાનો પ્રયત્ન કરી જુઓ, તેને બે સારા શબ્દો કહી જુઓ, ને જુઓ પછી જાદુ – તે વ્યક્તિને તેની ભૂલ આપમેળે જ સમજાશે અને ભૂલ સુધારવાનો મોકો પણ મળશે.

માટે હવે ફરી જ્યારે કોઈ કર્મચારીને ઠપકો આપવાનો પ્રસંગ ઊભો થાય ત્યારે તેને પોતાનો બચાવ કરવાની તક આપવાનું ભૂલતા નહીં.

જાણીતા અધિકૃત પબ્લિક એકાઉન્ટન્ટ માર્શલ એ. ગ્રેન્જરના એક પત્રના લખાણનો આ નીચેનો ફકરો મેં ઉતાર્યો છે :

"આપણા કર્મચારીઓને આપણે છૂટા કરીએ કે આપણને નોકરીમાંથી કોઈ છૂટા કરે,

બંને પરિસ્થિતિમાં ઓછો કે વધારે આનંદ મળે છે તેવું નથી. અમારી ઑફિસમાં મોટે ભાગે 'સિઝનલ' કામ હોય છે. અમુક મહિનામાં કામનો ઘણો ભાર હોય. તે ગાળામાં કામને પહોંચી વળવા માટે અમારે નવી વ્યક્તિઓની નિમણૂક કરવી પડે છે અને જ્યારે તે કામ દા.ત. ઈન્કમટેક્સના રિટર્ન ભરવાનું કામ – પૂરું થયે અમારે તેમને છૂટા કરવા પડે છે. એક જૂની કહેવત છે કે 'કોઈના પગે કુહાડો મારવામાં કોઈનેય આનંદ આવતો નથી.' એ કહેવત અમારા ધંધામાં બરાબર લાગુ પડે છે. કોઈ વ્યક્તિને કામ પરથી છૂટા કરવાનું ગમે નહીં, એટલે હવે અનુભવે એક એવો વણલખ્યો રિવાજ થઈ ગયો છે કે જેવું કામ પૂરું થાય એટલે તે બધા કર્મચારીઓને બોલાવીને કહી દેવું કે, 'જુઓ મિ. સ્મિથ, આપણી કામની સિઝન હવે પૂરી થઈ ગઈ છે અને કંપની પાસે તમને આપવા જેવું બીજું કામ પણ દેખાતું નથી. વળી સિઝનમાં કામને પહોંચી વળવા માટે જ તમને રાખવામાં આવ્યા હતા એ પણ તમે પહેલાંથી જાણો જ છો, માટે હવે તમને છૂટા કરવામાં આવે છે.'''

''આ છૂટા કરવામાં આવેલા કર્મચારીઓ નિરાશ થઈ જાય એ સ્વાભાવિક છે, એથી એમની માનસિક હાલત પણ છિન્નભિન્ન થઈ જાય છે. તે પોતાની નજરમાંથી ઊતરી જાય છે. પોતે 'નકામા' છે તેવી લાગણી તે અનુભવે છે – તેમનું આત્મગૌરવ હણાય છે. મોટા ભાગની આ વ્યક્તિઓએ જીવનભર એકાઉન્ટ્સનું જ કામ કર્યું હોય છે. અનેક કંપનીઓ તેમને આ રીતે કામચલાઉ ધોરણે બોલાવી, વારે વારે છૂટા કરતી હોય છે. તેથી કંપનીમાં કામ કર્યું હોવા છતાં તેમને કંપની માટે 'આ મારી કંપની છે' એવી લાગણી થતી નથી.

''તેથી આ વખતે મેં વિચાર્યું કે મારે અહીં સમજદારીપૂર્વક અંગત રસ લઈને આ દિશામાં પગલાં લેવા જોઈશે. તેથી મેં તે દરેકે દરેક વ્યક્તિએ તે કામના ગાળામાં કેવી રીતે કયું કામ કર્યું હતું તે વિશે માહિતી મેળવી અને પછી તેમને મારી પાસે વાત કરવા માટે બોલાવ્યા અને દરેક સાથે કંઈક આ રીતે વાત કરી : ''મિ. સ્મિથ, આ વખતે તમે તમારું કામ ખૂબ નિષ્ઠાથી સુંદર રીતે કર્યું છે. (જો તેમ કર્યું હોય તો) તમને ન્યૂ યોર્કમાં જે કામ માટે મોકલ્યા હતા તે તમે ઘણું સુંદર રીતે નિભાવેલું. તે લોકોએ પણ તમારા કામનાં વખાણ કર્યાં હતાં એ મારે તમને કહેવું જોઈએ. તમે દરેક કામ સરસ રીતે પાર પાડી શકો છો અને હજી તમે ઘણું કામ કરી શકો તેમ છો. ભવિષ્યમાં કંપની પાસે ઘણું કામ આવતું જ રહે છે અને અમને તમારામાં ઘણો વિશ્વાસ છે. અમે તમને ભૂલી ન શકીએ તેથી અમારી કંપનીને જ્યારે જ્યારે તમારા જેવા અનુભવી અને સંનિષ્ઠ વ્યક્તિની જરૂર પડશે ત્યારે તમને યાદ કરીને ફરી બોલાવીશું.''

આ રીતે કહેવાથી શું અસર થઈ ? પહેલાં જ્યારે તેમને છૂટા કરવામાં આવે ત્યારે ત્યારે તેમને દુઃખ થતું. એના બદલે તેમના ચહેરા પર રાહતની લાગણી દેખાઈ હતી. તેમને 'દૂર કરાયાની' લાગણીના બદલે કંપનીએ તેમને 'સંનિષ્ઠ' અને 'અંગત' ગણ્યા, તેથી હવે તે જરૂર પડયે કામ પર બોલાવશે તેવી વિશ્વાસની લાગણી તેમના મન પર થઈ.''

''એક વાર અમારા ક્લાસના બે સભ્યો વચ્ચે જોરદાર ચર્ચા ચાલી હતી. વિષય હતો : ''વ્યક્તિની વાંકદેખી મનોવૃત્તિની – ભૂલો જ શોધ્યા કરવાની મનોવૃત્તિથી તેના પર પડતી નકારાત્મક અસર વિરુદ્ધ વ્યક્તિનું આત્મગૌરવ ન હણાય તેવી મનોવૃત્તિ કેળવવાની હકારાત્મક અસર. ચર્ચા ઘણી લાંબી ચાલી. અલબત્ત, હકારાત્મક અસરથી જ વ્યક્તિ બદલાઈ શકે તે પણ દીવા જેવી સ્પષ્ટ વાત છે.

''આ હકીકતને વધારે સ્પષ્ટ કરતો એક પ્રસંગ અમારા વર્ગના એક સભ્યે કહ્યો હતો. તે હતા પેન્સિલવેનિયા, હેડીસબર્ગના મિ. ફ્રેડ ક્લાર્ક. તેમણે કહ્યું હતું, 'એક વાર અમારી કંપનીના પ્રોડક્શન ડિપાર્ટમેન્ટમાં કામ કરતા કર્મચારીઓની મિટિંગ હતી. મિટિંગ દરમિયાન વાઈસ પ્રેસિડેન્ટે એક પ્રોડક્શન સુપરવાઈઝરને ઉદ્દેશીને પ્રોડક્શનની પ્રોસેસ અંગે કંઈક પ્રશ્ન

પૂછ્યો. પ્રશ્ન પૂછતી વખતે તેમનો સ્વર જરા ઊંચો હતો અને તે એવી રીતે બોલ્યા હતા કે પેલા સુપરવાઈઝરની કામ કરવાની રીત ભૂલભરેલી છે, તેમ વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ સમજતા હતા તે સ્પષ્ટપણે દેખાઈ આવતું હતું. પ્રોડક્શન સુપરવાઈઝર હોશિયાર હતા, પરંતુ પોતાની બરાબરીના સહકાર્યકર્તાઅો સામે ક્ષોભજનક પરિસ્થિતિમાં પોતે મુકાવા માગતા નહોતા એટલે એમણે અસ્પષ્ટ જવાબો આપ્યા – જવાબ આપવામાં ગલ્લાતલ્લા કર્યા, એથી તો વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ વધારે રોષે ભરાયા અને ખોટું બોલવા માટે સુપરવાઈઝરની ઝાટકણી કાઢી નાખી.

"આ સુપરવાઈઝરે કંપનીમાં પહેલા ગમે તેટલું સંતોષકારક કામ કર્યું હશે, પણ ઘડીના છઠ્ઠા ભાગમાં તે ધોવાઈ ગયું. ખરેખર તો આ સુપરવાઈઝર ખંતીલા અને કામગરા હતા. તેમ છતાં તે દિવસથી તે કંપની માટે 'નકામા' બની ગયા હતા અને થોડા સમયમાં તો તે અમારી કંપની છોડી અમારા હરીફની કંપનીમાં જોડાઈ ગયા. હું સમજું છું ત્યાં સુધી તે ત્યાં ઘણું સારી રીતે કામ કરે છે."

હવે તેનાથી તદ્દન જુદા અભિગમથી કેળવાયેલ પ્રસંગ જોઈએ. અમારા ક્લાસના એક સભ્ય મિસ આના મેઝોને જાતઅનુભવનો એક આવો પ્રસંગ કહ્યો છે, પણ તેના પરિણામમાં કેટલો તફાવત છે તે જોઈએ. ફૂડપૅકર કંપનીના માર્કેટિંગમાં તેની વિશેષતા હતી. તેની કંપનીને એક ખૂબ મોટું કામ મળ્યું હતું – એક નવી પ્રોડક્ટ માટે ટેસ્ટ માર્કેટિંગ કરવા માટેનું કામ. તેણે ક્લાસ સમક્ષ કહેલું : "સર્વે પૂરો થઈ ગયો અને જ્યારે હું ટેસ્ટ વિશેનો અહેવાલ લખવા બેઠી, ત્યારે જ મને સમજાઈ ગયું કે મારા પ્લાનિંગમાં ભયંકર ગરબડ થઈ ગઈ છે અને તેનાથી મોટી ભૂલ થઈ ગઈ છે. તે ભૂલ સુધારવા ફરી ટેસ્ટ લેવો એ નક્કી કરી લીધેલું, પણ એનાથીયે વધારે ખરાબ તો એ થયેલું કે પ્રોજેક્ટનો રિપોર્ટ આપવા મિટિંગમાં જતા પહેલા મારા 'બૉસ' સાથે પણ એ ભૂલભરેલા રિપોર્ટ અંગે હું કોઈ વાત કરી શકી ન હતી – જે મારે કરવી જોઈતી હતી.

"મિટિંગ શરૂ થઈ. મારે રિપોર્ટ રજૂ કરવા જવાનું હતું. મારા હાથ ધ્રૂજતા હતા. હું ફફડતી હતી ! હું તૂટી જવાની અણી પર હતી, પણ હું તૂટી જવા માગતી નહોતી. મેં નક્કી કર્યું કે હું કોઈ પણ સંજોગોમાં મારી જાતને સંભાળી લઈશ – રડીશ તો નહીં જ ! આ પુરુષપ્રધાન સમાજમાં પુરુષોને એમ કહેવાનો સહેજ પણ મોકો નહીં આપું કે સ્ત્રીઓ વધારે પડતી લાગણીશીલ હોવાને કારણે પ્રોજેક્ટનું કામ બરાબર પૂરું કરી શકતી નથી. છેવટે મારો વારો આવ્યો, ત્યારે તૈયાર કરી રાખેલો મારો ટૂંકો અહેવાલ વાંચ્યો. તેમાં મેં જણાવ્યું હતું કે, 'મારાથી ક્યાંક ભૂલ થઈ ગઈ છે. તેથી આ પ્રોજેક્ટ માટે હું ફરી વાર ચોકસાઈથી સર્વે કરી, આગલી મિટિંગમાં તેનો રિપોર્ટ આપીશ." એટલું બોલી હું બેસી ગઈ. મનમાં છેક સુધી ખાતરી હતી કે મારા બૉસ ધૂંઆપૂંઆ થશે !

"એના બદલે શું થયું, ખબર છે ? મારા બૉસે મારા કામ માટે મારો આભાર માન્યો અને પછી કહ્યું કે નવા પ્રોજેક્ટ તૈયાર કરવામાં કોઈ પણ વ્યક્તિની ભૂલ થાય તે કોઈ નવી વાત નથી અને પહેલી વાર એમ બન્યું છે તેવું પણ નથી. તેમણે મારામાં સંપૂર્ણ વિશ્વાસ મૂકતા બધાને જણાવ્યું કે હવે પછી હું જે નવો અહેવાલ તૈયાર કરીશ તે કંપની માટે વધારે ચોક્કસ અને માહિતીસભર હશે. મારા સહકાર્યકરો સમક્ષ તેમણે મારામાં તેમનો વિશ્વાસ પ્રતિપાદિત કર્યો. તે જાણતા હતા કે આ કામ મેં મારી સંપૂર્ણ નિષ્ઠથી કર્યું હતું. તેમ છતાં મને તેમાં નિષ્ફળતા મળી હતી – તે મારી ઓછી આવડત કે ઓછી ધગશને કારણે નહીં, પણ મારા ઓછા અનુભવને કારણે. મારા ઓછા અનુભવને કારણે હું પાછી પડી હતી, પણ મારા બૉસે મારું આત્મગૌરવ હણાવા ન દીધું. ઉન્નત મસ્તકે હું મિટિંગમાંથી બહાર આવી ત્યારે જ મેં નક્કી કરી લીધું હતું કે કોઈ પણ સંજોગોમાં હું મારા બૉસને નીચા નહીં દેખાવા દઉં. તેમણે મારામાં

જે વિશ્વાસ મૂક્યો છે, તેમાં હું સફળ થઈને બતાવીશ.''

ઘણી વાર એમ બનતું હોય છે કે આપણે સાચા હોઈએ, અને સામી વ્યક્તિ સોએ સો ટકા ખોટી હોય તો પણ તેને ખોટા કહેવાથી (તેની ભૂલો બતાવ્યા કરવાથી) તેનું આત્મગૌરવ હણાય છે, તેનો અહમ્ ઘવાય છે. વિમાની જગતના પાયાના ઝળહળતા સિતારા અને લેખક મિ. એન્ટની ડી. સેન્ટ એસ્ક્યુપરે એક જગ્યાએ લખ્યું છે કે, ''કોઈ પણ વ્યક્તિ તેની પોતાની નજરમાંથી જ ઊતરી જાય તેવી એક પણ બાબત તેને કહેવાનો કે કરવાનો મને સહેજ પણ અધિકાર નથી. હું તેના માટે શું અભિપ્રાય ધરાવું છે તે નહીં, પણ તે વ્યક્તિ પોતાની જાત માટે શું અભિપ્રાય ધરાવે છે તે મહત્ત્વનું છે. કોઈ પણ વ્યક્તિનું ગૌરવ હણાવા દેવું તે એક ગુનો છે.''

ખરેખર જે વ્યક્તિમાં આગેવાનીનો ગુણ હોય છે તે કહે છે :

કોઈ પણ વ્યક્તિનું આત્મગૌરવ
ન હણાય તેમ જ વર્તો.

સંક્ષેપમાં

‘હાઉ ટુ સ્ટોપ વરિઇંગ એન્ડ સ્ટાર્ટ લિવિંગ’નાં સૂત્રો :

૧. લોકોનું અનુકરણ ન કરો.

૨. નીચેની ચાર સારી ટેવો વિકસાવો.

અ. જે કામ પહેલા કરવાનું હોય તે કામને લગતા જ કાગળો ટેબલ પર રાખી, બાકીના કાગળો બાજુ પર રાખી, ટેબલ ચોખ્ખું રાખો.

બ. દરેક કામ તેની અગત્યના ક્રમે કરો.

ક. તમારી સમક્ષ જ્યારે કોઈ પ્રશ્ન આવે ત્યારે તે જ ઘડીએ તેનો ઉકેલ લાવો – જો તમારી પાસે તે પ્રશ્નને લગતી બધી જ જરૂરી વિગતો હોય તો.

ડ. તમારા કામને વ્યવસ્થિત રાખતા, કામની વહેંચણી અથવા સોંપણી કરતા તેમ જ તેના પર દેખરેખ રાખતા શીખો.

૩. કામ કરતી વખતે હળવા રહેતા શીખો.

૪. દરેક કામ ઉત્સાહથી કરો.

૫. તમને મળતી શુભેચ્છાઓ યાદ રાખો – તમારી તકલીફો ભૂલતા જાઓ.

૬. યાદ રાખો કે તમારી જો ખોટી ટીકા થઈ હોય તો તે છુપાયેલા આશીર્વાદ સમાન છે.

૭. દરેક કામ તમે તમારી રીતે શ્રેષ્ઠ કરો.

સંક્ષેપમાં

'હાઉ ટુ વીન ફ્રેન્ડ્ઝ એન્ડ ઈન્ફ્લ્યુઅન્સ પીપલ'નાં સૂત્રો :

૧. લોકોની ટીકા ન કરો, તિરસ્કાર ન કરો, ફરિયાદ ન કરો.
૨. સાચી અને પ્રામાણિક પ્રશંસા કરો.
૩. સામી વ્યક્તિમાં 'તે' વસ્તુ માટેની 'તત્પરતા' જગાડો.
૪. દરેક વ્યક્તિમાં સાચો રસ લેતા થાઓ.
૫. તે વ્યક્તિ તમારા માટે 'મહત્ત્વ'ની છે, તે 'મહત્ત્વતા' તેને જણાવા દો – અને તે પણ પ્રામાણિકપણે.
૬. તે વ્યક્તિના અભિપ્રાયને માન આપો – 'તમે ખોટા છો' તેવું ક્યારેય ન કહો.
૭. વાતની શરૂઆત મિત્રભાવે કરો.
૮. સામી વ્યક્તિને તરત જ તમારી 'હા'માં 'હા' મેળવતા કરો.
૯. તે વ્યક્તિને એમ જ સમજવા દો કે તે વિચાર તેનો પોતાનો હતો.
૧૦. તે વ્યક્તિને ગમી જાય તેવો, તેમના દિલને સ્પર્શી જાય તેવો ઉમદા હેતુ બતાવો.
૧૧. લોકોની ભૂલ પ્રત્યે આડકતરી રીતે તેમનું ધ્યાન દોરો.
૧૨. કોઈ વ્યક્તિને તેની ભૂલ બતાવતા પહેલા તેની સાથે પોતાની ભૂલ વિશે પહેલા વાત કરો.
૧૩. સીધા હુકમ કરવાના બદલે તેમને પ્રશ્નો પૂછતા જાઓ.
૧૪. તે વ્યક્તિનું આત્મગૌરવ ન હણાય તેમ વર્તો.